



QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL REPRÉSENTATIONS, VÉCUS ET ATTENTES DES SALARIÉS FRANÇAIS

Octobre 2013



SOMMAIRE

Enquête exclusive de l'institut CSA réalisée sur Internet du 12 au 23 septembre 2013.

I

LES REPRÉSENTATIONS DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL CHEZ LES SALARIÉS FRANÇAIS

II

LE VÉCU DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL, SES MOTEURS ET SES PERTURBATEURS

III

LES ESPACES DE DIALOGUE SUR LE TRAVAIL ET LE RÔLE DES ACTEURS DE L'ENTREPRISE

Fiche technique de l'étude

- Population de référence : ensemble des salariés français du secteur privé et du secteur public
- Echantillon représentatif de 1623 personnes constitué d'après la méthode des quotas : Sexe, Age, Taille de l'établissement, Secteur et Domaine d'activité de l'établissement employeur, Statut Région.
- L'échantillon a été raisonné selon la taille de l'établissement et le secteur d'activité : certaines catégories ont été sous-représentées ou surreprésentées de manière à disposer d'effectifs suffisants puis ramenées à leur poids réel dans l'échantillon lors du traitement statistique de l'étude.

I

**LES REPRÉSENTATIONS DE LA VIE AU
TRAVAIL ET DE SA QUALITÉ CHEZ
LES SALARIÉS FRANÇAIS**



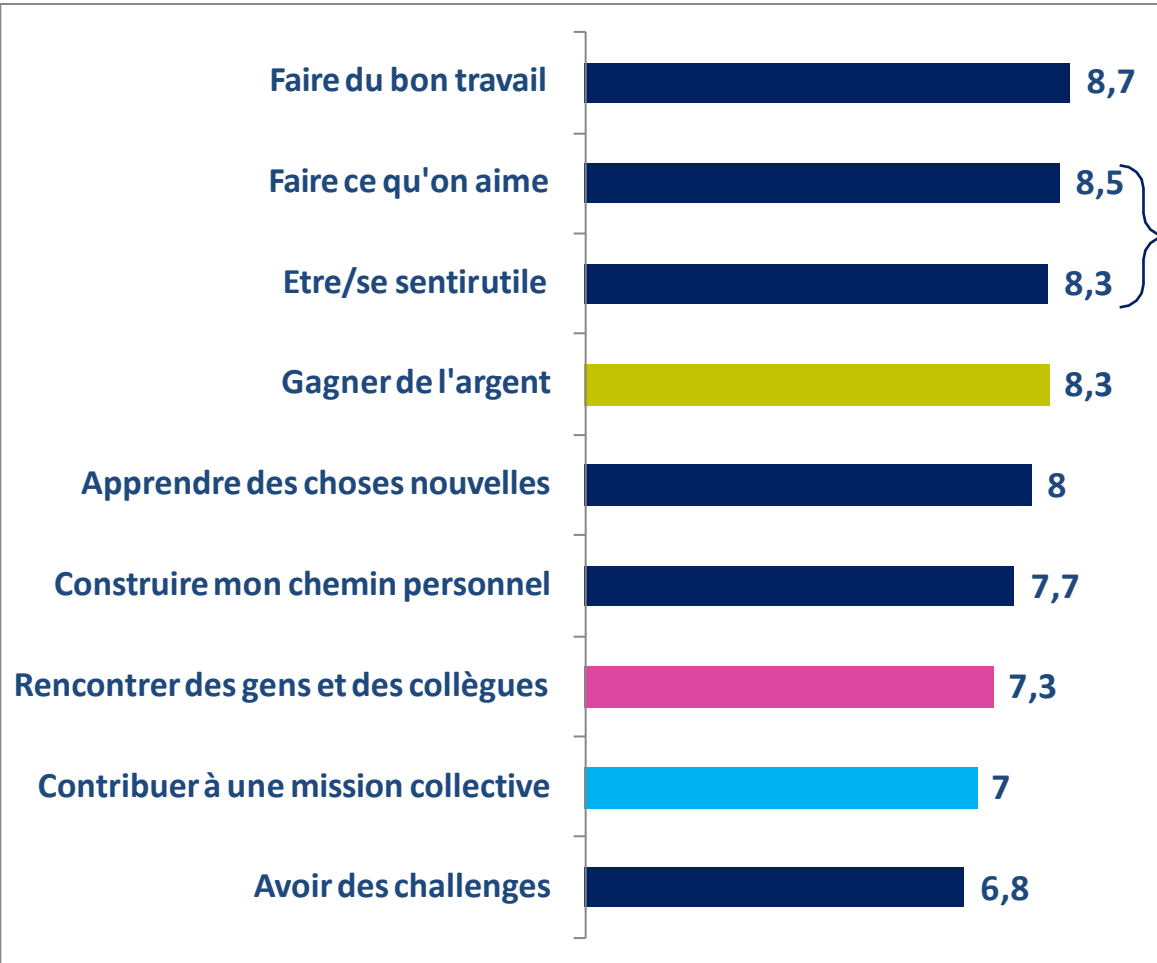
LES PRIORITÉS DE VIE AU TRAVAIL DES SALARIÉS FRANÇAIS

Voici une liste de mots/de propositions représentant un aspect du travail. Veuillez donner pour chacun/chacune l'importance accordée dans votre vie à cet aspect de votre travail ?

Attribution d'une note de 1 à 10 sur une échelle analogique (pas important =1, très important =10)

Base Ensemble : 1623 personnes

Note moyenne



Le BON travail fait l'unanimité jugé encore plus important par les employés (8.8) et les titulaires d'un CAP ou BEP (9.0)

PLAISIR ET UTILITE plus forts que la mission collective

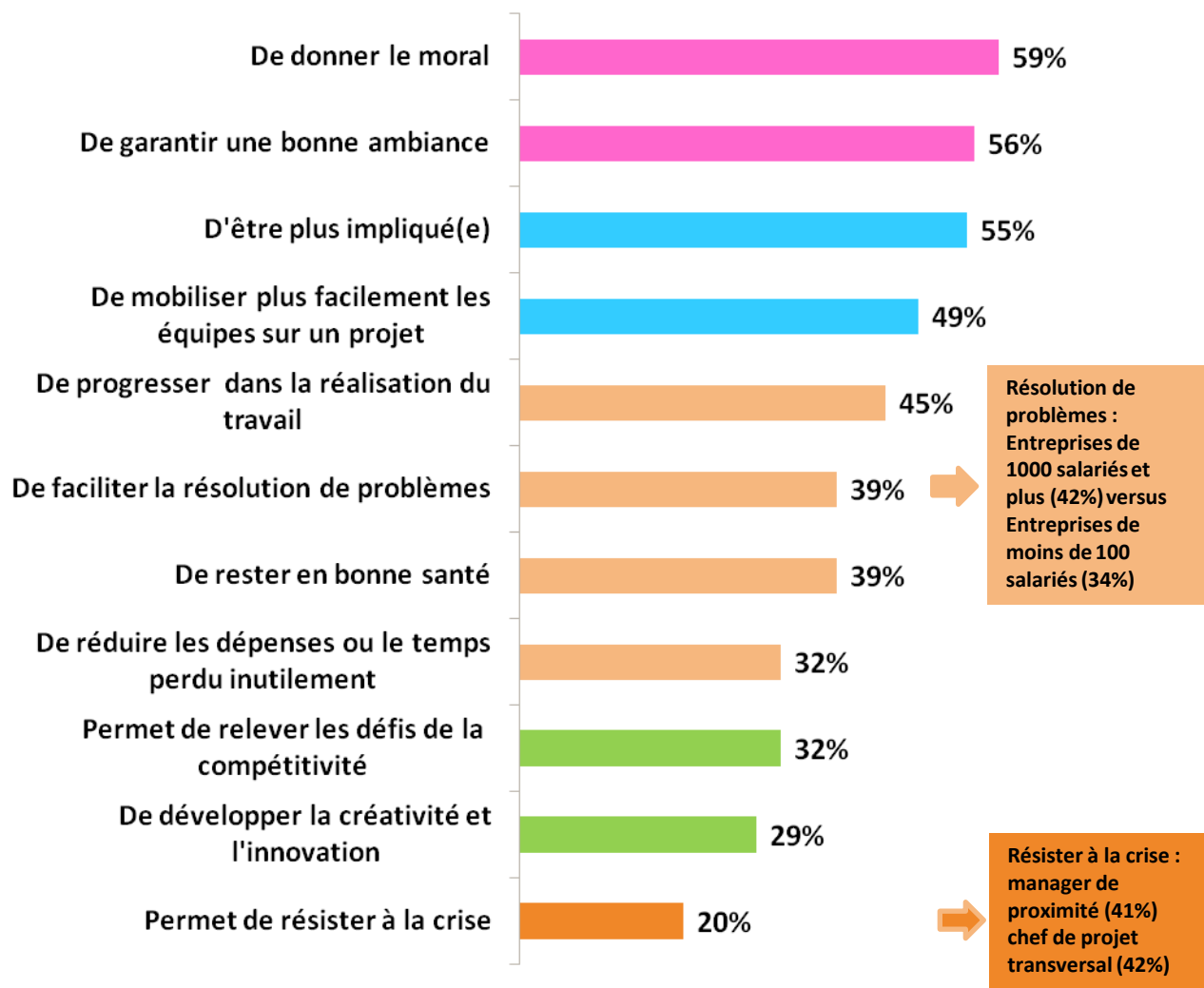
ARGENT : plus important pour les employés (8.6) et les ouvriers (8.6) que pour les cadres (7.9)

LES RENCONTRES : plus important pour les 50-64 ans (7.6) que pour les 25-34 ans (7.1), saillance accrue avec l'ancienneté dans l'entreprise (7.5 pour plus de 7 ans et 7.1 pour 7 ans et moins)

MISSION COLLECTIVE : plus important dans les secteurs de l'éducation, de la santé et de l'action sociale, et de l'administration (7.4) que dans le commerce (6.7), l'industrie (6.7) et finance, banques, assurances (6.2)

LA CASCADE DES BÉNÉFICES POUR L'ENTREPRISE DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL D'APRÈS LES SALARIÉS FRANÇAIS

QU'EST-CE QU'UNE BONNE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL PEUT APPORTER À UNE STRUCTURE/UNE ENTREPRISE/UNE INSTITUTION ? (PLUSIEURS RÉPONSES POSSIBLES) / BASE ENSEMBLE : 1623 PERSONNES



An aerial, high-angle photograph of a busy city square. The square is paved with light-colored cobblestones and is filled with people walking in various directions. In the center, a tram is moving across the square. To the left, a multi-story building with a distinctive facade of arched windows and balconies is visible. The scene is brightly lit, casting long shadows on the ground. The overall atmosphere is one of a vibrant, active urban environment.

II

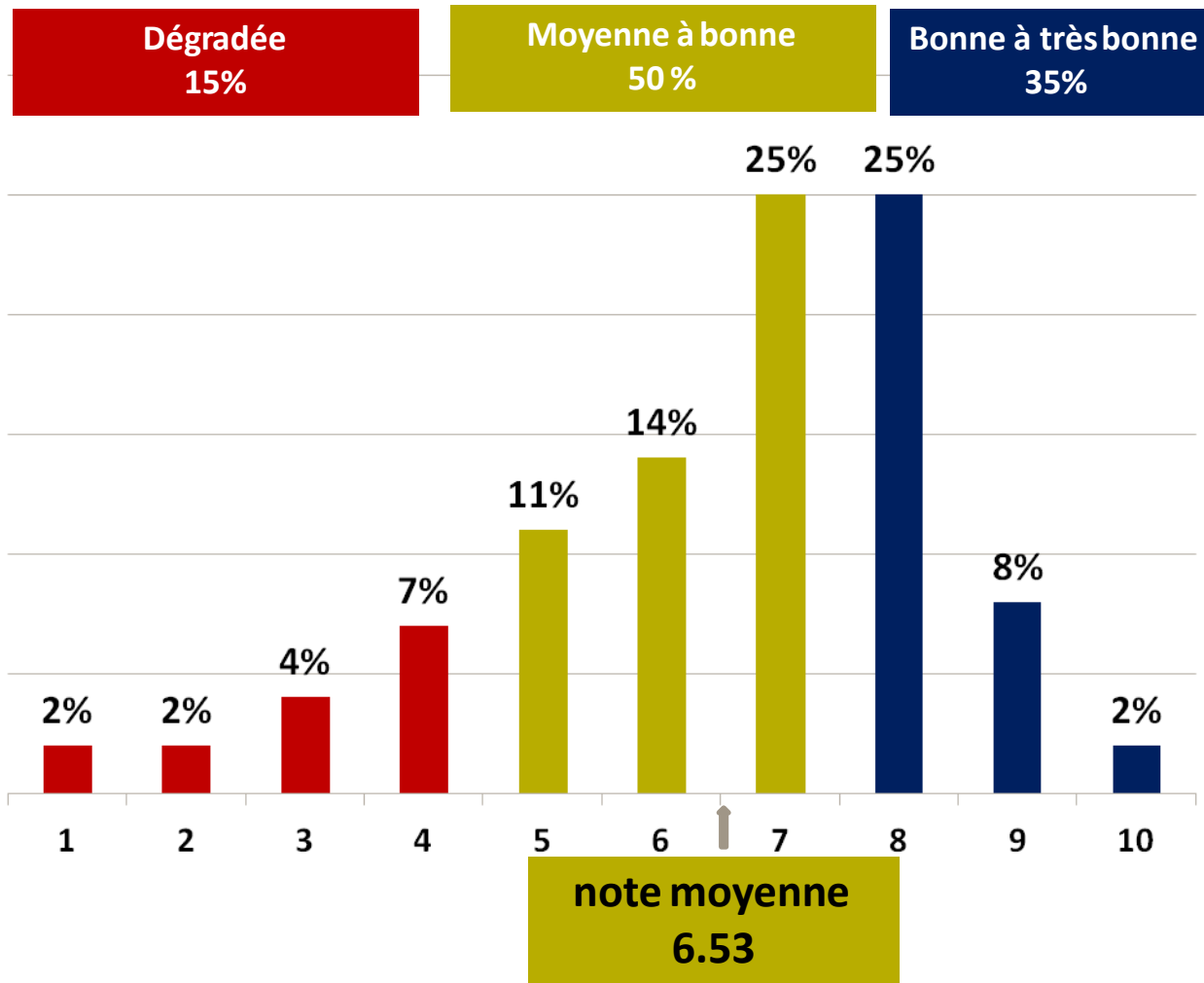
AU TRAVAIL ET DE SA QUALITÉ CHEZ LES SALARIÉS FRANÇAIS

EVALUATION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL PAR LES SALARIÉS

Comment évaluez-vous votre qualité de vie au travail au quotidien, actuellement ?

Attribution d'une note de 1 à 10 (très dégradée = 1, très bonne = 10)

Base = ensemble : 1623 personnes

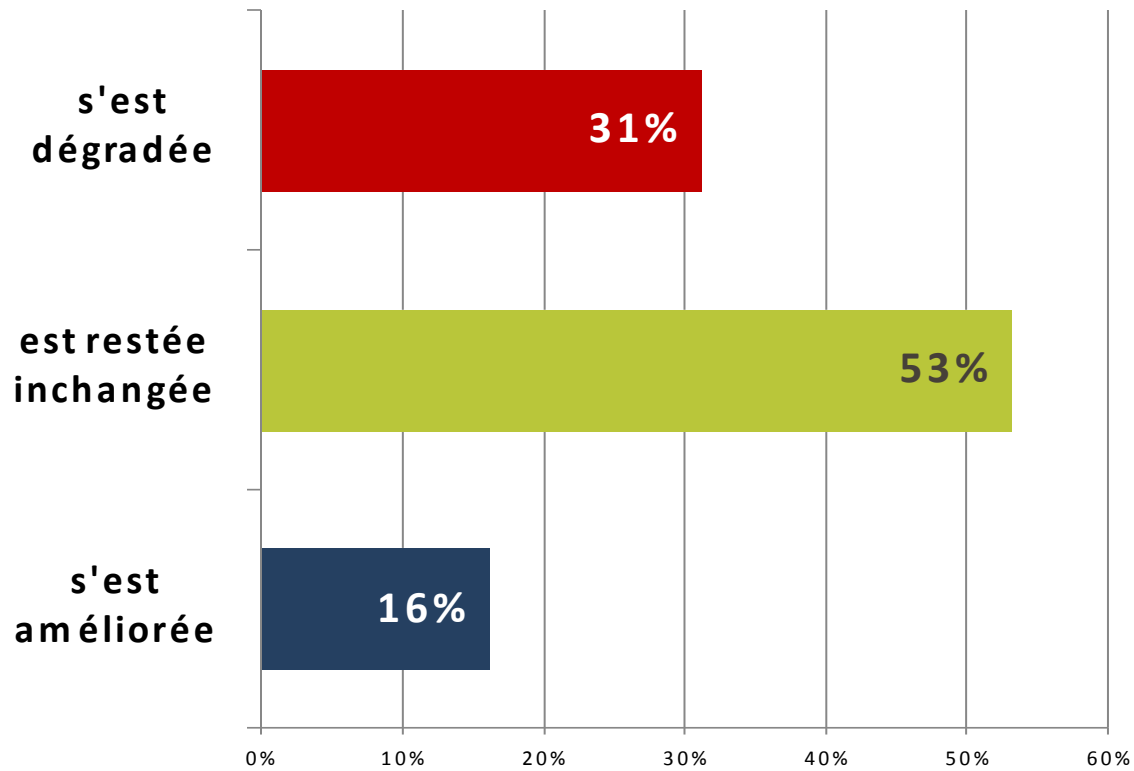


EVOLUTION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL AU COURS DES 12 DERNIERS MOIS

Globalement, au cours de l'année écoulée, diriez-vous que votre qualité de vie au travail au quotidien...?

Base Ensemble : 1623 personnes

□



L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET DE SON ÉVOLUTION : LES ÉCARTS SELON LES GROUPES DE SALARIÉS

Précisément, comment évaluez-vous votre qualité de vie au travail au quotidien, actuellement ?
Attribution d'une note de 1 à 10 (très dégradée = 1, très bonne = 10)

| | Note moyenne | % QVT dégradée |
|-------------------|--------------|----------------|
| Moyenne nationale | 6,5 | 31% |

| AGE | Note | % |
|------------|------|------|
| 18-24 ans | 7 | 19% |
| 25-34 ans | 6.5 | 29 % |
| 35-49 ans | 6.5 | 31 % |
| 50 et plus | 6.5 | 36 % |

| ANCIENNETÉ DANS L'ENTREPRISE | Note | % |
|------------------------------|------|------|
| Moins d'un an | 7 | 14% |
| 1 à 3 ans | 6.7 | 27% |
| 4 à 7 ans | 6.3 | 29% |
| 8 à 15 ans | 6.6 | 32% |
| 16 et plus | 6,5 | 36 % |

| SEXE | Note | % |
|--------|------|----|
| Hommes | 6.6 | 30 |
| Femmes | 6.4 | 32 |

| SECTEUR D'ACTIVITÉ | Note | % |
|---|------|-----|
| Construction | 7.2 | 19% |
| Administration, enseignement, santé et action sociale | 6.6 | 34% |
| Commerce, transports, hébergement et restauration | 6.7 | 31% |
| Services | 6.4 | 32% |
| Industries | 6.3 | 30% |

L'ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET DE SON ÉVOLUTION : LES ÉCARTS SELON LES GROUPES DE SALARIÉS

| | Note moyenne | % QVT dégradée |
|-------------------|--------------|----------------|
| Moyenne nationale | 6,5 | 31% |

| SECTEUR | Note | % |
|---------|------|-----|
| PRIVE | 6.5 | 30% |
| PUBLIC | 6.6 | 32% |

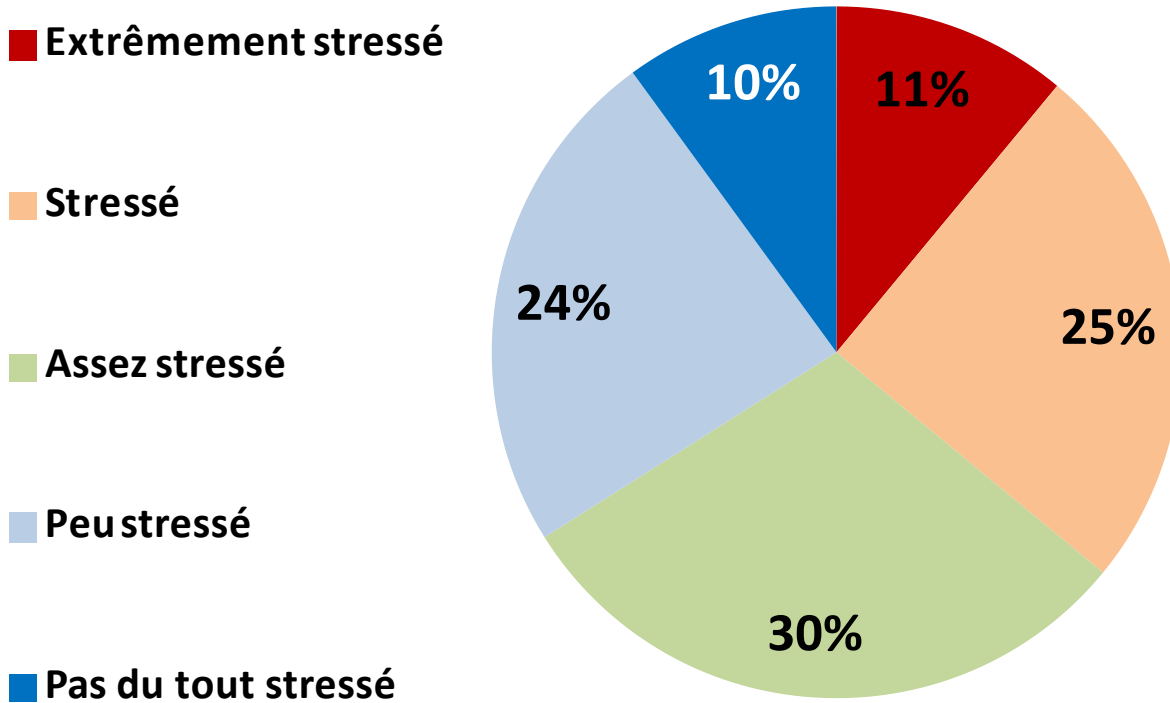
| NVEAU D'EDUCATION | Note | % |
|------------------------------|------|-----|
| Bac >= + 4 | 6.9 | 25% |
| Bac 1 à 3 | 6.4 | 32% |
| Bac général ou professionnel | 6.2 | 33% |
| CAP/BEP | 6.6 | 35% |
| Sans diplôme | 6 | 37% |

| STATUT | Note | % |
|--------------------------------|------|-----|
| Cadres supérieurs | 7.0 | 28% |
| Cadres | 6,8 | 31% |
| Employés | 6,5 | 32% |
| Techniciens/Agents de maîtrise | 6.4 | 27% |
| Ouvriers | 5.9 | 37% |

| FONCTIONS | Note | % |
|---|------|-----|
| Dirigeants | 7,8 | 18% |
| Commerciaux | 6.8 | 27% |
| Chargés de mission, de projets transversaux, de qualité | 6.7 | 27% |
| Fonctions supports | 6.7 | 30% |
| Métiers en contact direct avec le public, les clients, les usagers ou les bénéficiaires | 6.4 | 35% |
| Agents techniques | 6.4 | 31% |
| Production | 6.0 | 38% |

LE SENTIMENT D'ÊTRE STRESSÉ(E)

Aujourd'hui et plus particulièrement au cours du mois écoulé, vous êtes-vous senti(e)...?
Base Ensemble : 1623 personnes

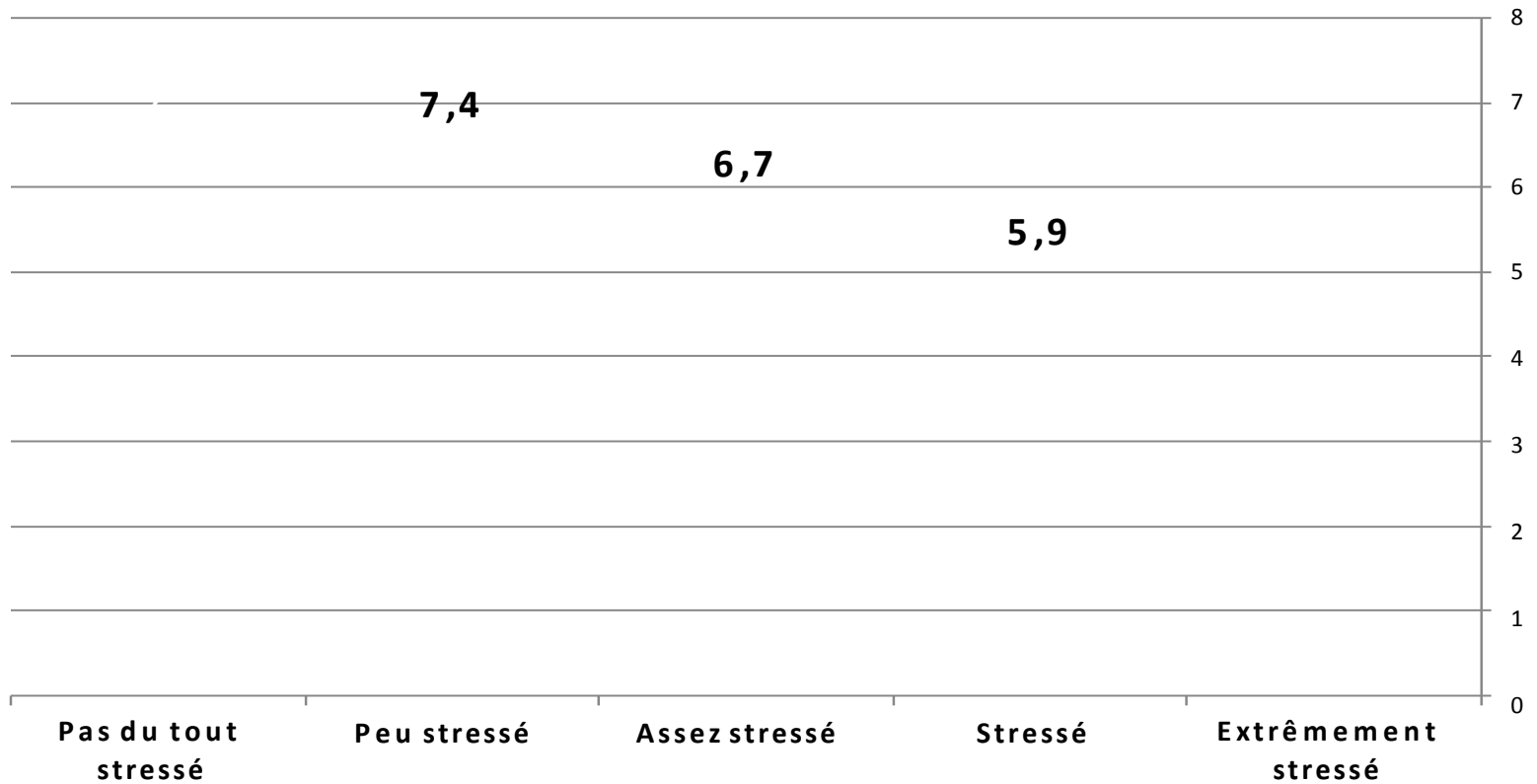


Extrêmement
stressé(e)+Stressé(e)
36%

Rappel 2010
(Source CSA)
30%

CORRÉLATION FORTE ENTRE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL ET NIVEAU DE STRESS PERÇU

Evolution de la note moyenne de qualité de vie selon le niveau de stress déclaré



ANALYSE STATISTIQUE DE CE QUE DÉVELOPPE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL CHEZ LES SALARIÉS

HIÉRARCHIE DES CORRÉLATIONS LINÉAIRES AVEC LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL : COEFFICIENT DE PEARSON

- **Fierté** de travailler pour mon entreprise (0.59)
- **Confiance** dans mon propre avenir au sein de mon entreprise (0.56)
- **Confiance** en mon responsable direct (0.52)
- **Attachement** : « je voudrais continuer à travailler dans mon entreprise (0.52) »
- **Plaisir** à parler de ce que je fais dans mon travail (0.51)

ANALYSE STATISTIQUE DES LEVIERS DE L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

HIÉRARCHIE DES CORRÉLATIONS LINÉAIRES AVEC LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL : COEFFICIENT DE PEARSON

ACCELERER LES MOTEURS

- Respecter, reconnaître, récompenser
- Impulser les échanges, écouter et prendre en compte les propositions
- Autoriser la liberté d'expression
- Encourager et soutenir la prise d'initiatives
- Donner le moyens
- Entretenir une bonne ambiance

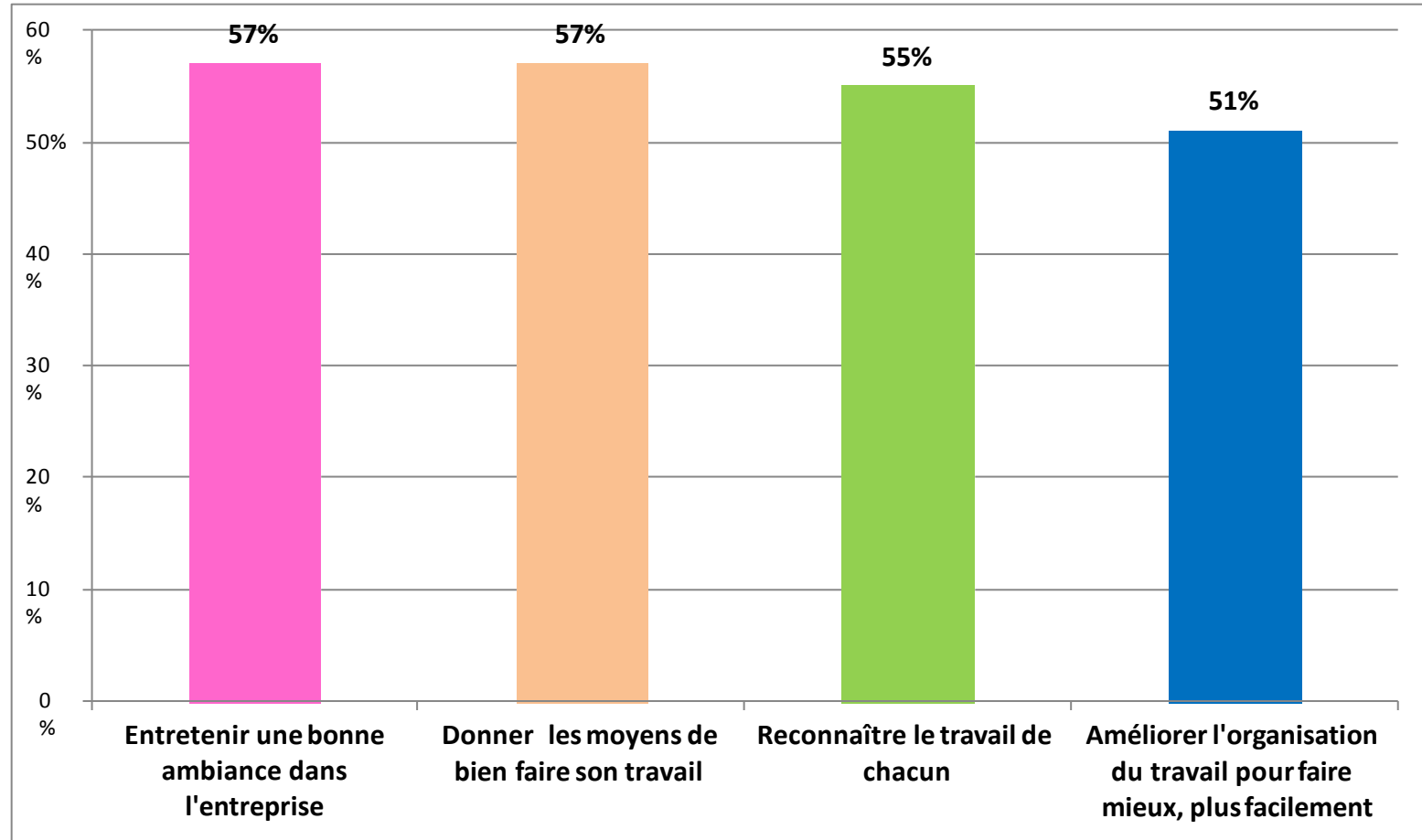
CHASSER LES PERTURBATEURS

- Résoudre les sources de conflits
- Veiller à la cohérence des consignes
- Être équitable

- Je reçois le respect et la reconnaissance que je mérite (0.58)
- Je suis reconnu(e) et récompensé(e) pour la qualité de mon travail (0.57)
- Je peux parler librement des difficultés que je rencontre (0.56)
- Ma hiérarchie prend en compte mes propositions pour améliorer le travail (0.56)
- Ma hiérarchie est à l'écoute des informations que je peux lui remonter (0.55)
- Ma hiérarchie favorise le dialogue, le partage de l'information au sein de l'équipe (0.55)
- On m'implique dans l'avenir de mon entreprise (0.55)
- Je suis encouragé(e), soutenu(e) dans mes initiatives (0.55)
- Dans mon travail, on peut communiquer sans crainte son opinion et ses commentaires (0.53)
- Je reçois un soutien satisfaisant dans les situations difficiles (0.53)
- Mon responsable me donne les moyens de faire un travail de qualité (0.53)
- L'ambiance de travail au sein de l'équipe est bonne (0.50)
- Je travaille dans des situations de **tensions et de conflits** (-0.39)
- Je reçois des **ordres et consignes contradictoires** (-0.37)
- J'ai parfois le sentiment d'être **traité(e) injustement au travail** (-0.31)

DÉCLARATIF SPONTANÉ DES SALARIÉS SUR LES MOYENS D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

HIÉRARCHIE DES CORRÉLATIONS LINÉAIRES AVEC LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL : COEFFICIENT DE PEARSON





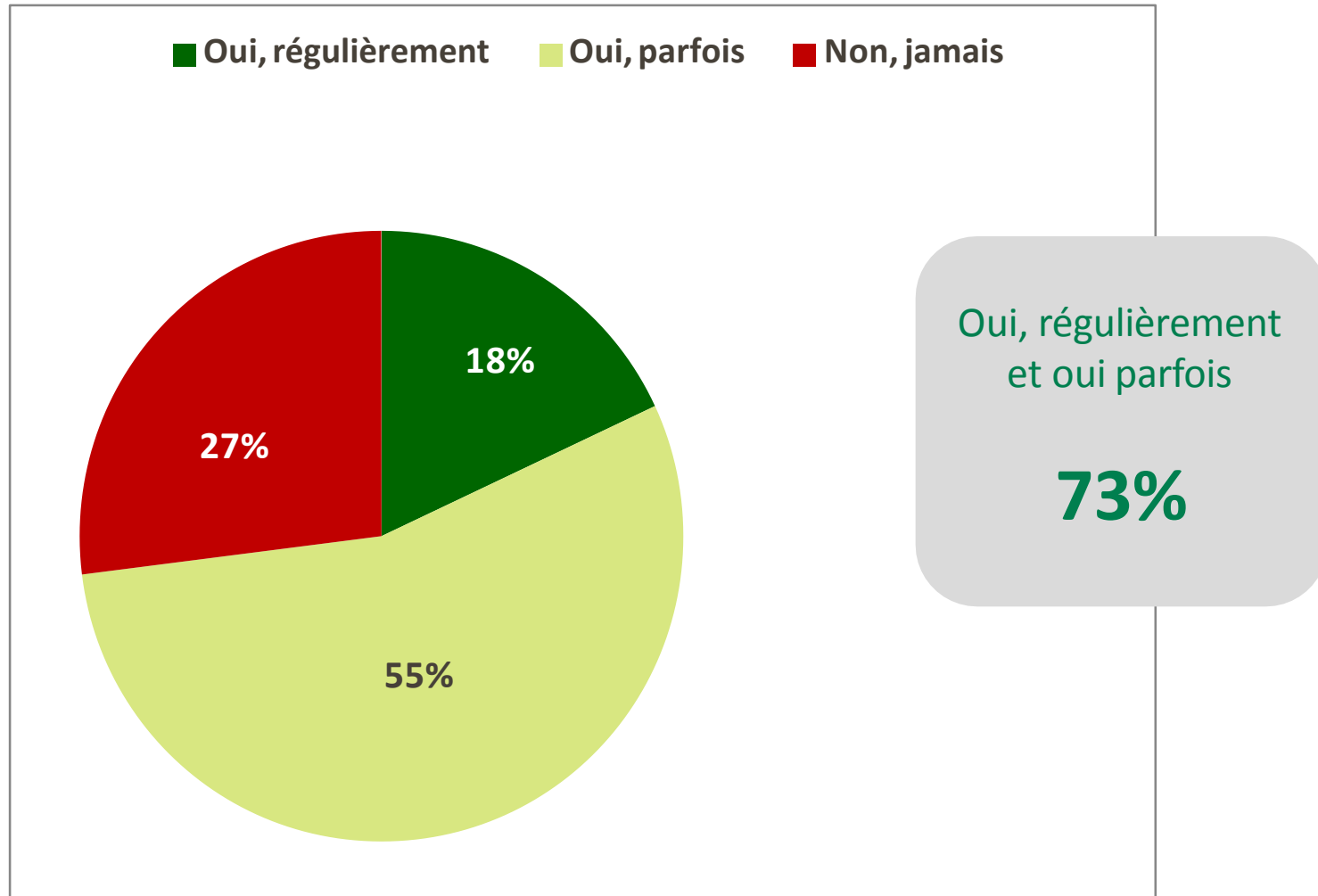
III

**LES ESPACES DE DIALOGUE AU
TRAVAIL – SUR LE TRAVAIL**

L'EXISTENCE D'ÉCHANGES SUR LE TRAVAIL

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

Base Ensemble : 1623 personnes

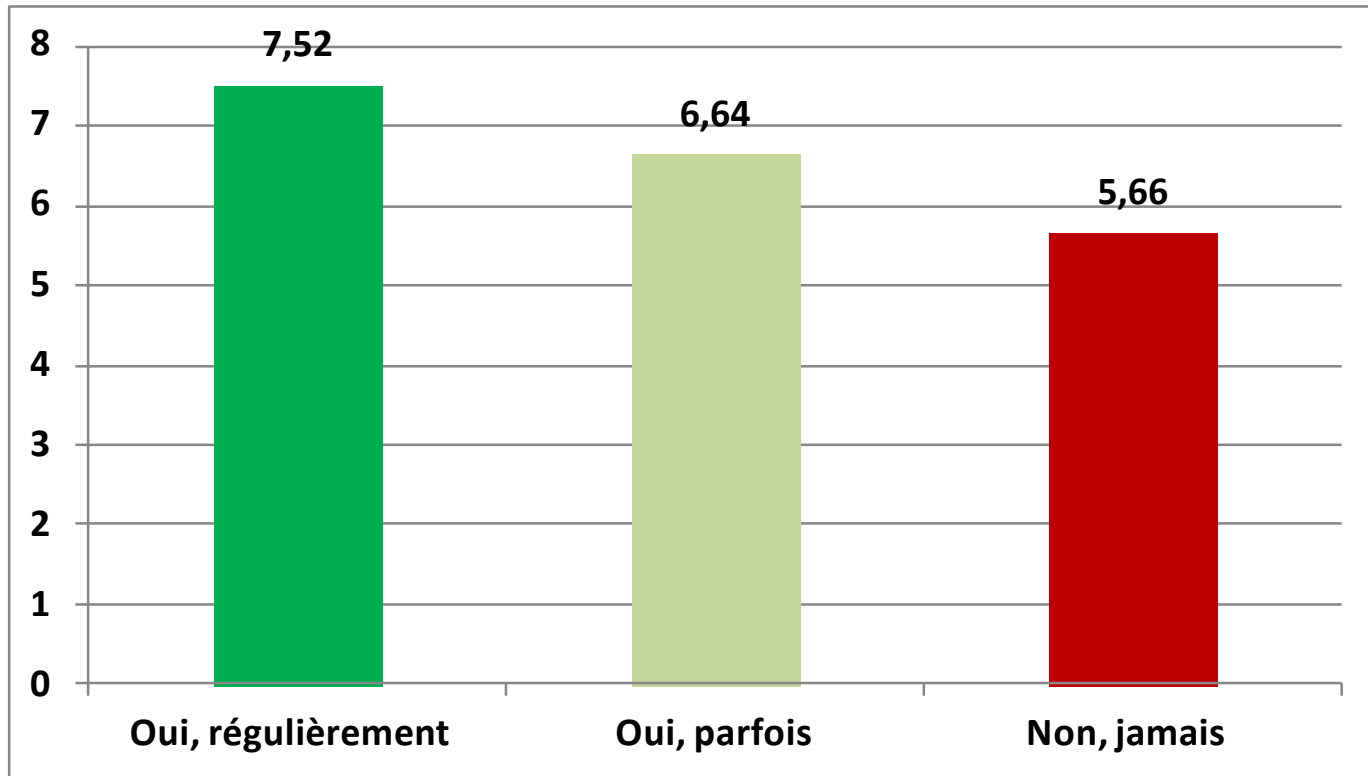


CORRÉLATIONS ENTRE LA QUALITÉ DE VIE ET LA FRÉQUENCE DES ÉCHANGES SUR LE TRAVAIL

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

Base Ensemble : 1623 personnes

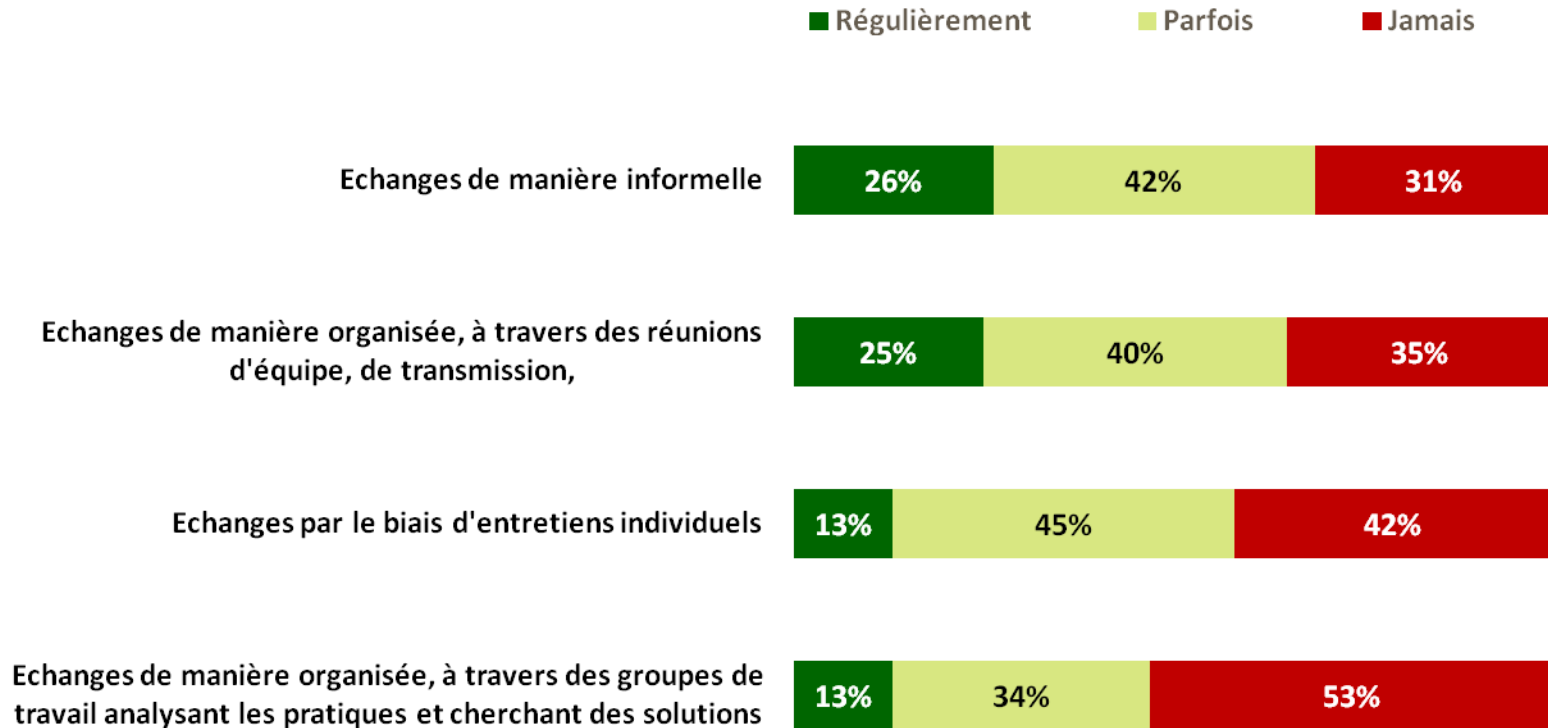
Evolution de la note moyenne de qualité de vie selon la régularité des échanges sur le travail



LA NATURE DES ESPACES D'ÉCHANGES SUR LE TRAVAIL AU SEIN DES ENTREPRISES FRANÇAISES

Sous quelle forme et à quelle fréquence se présentent les échanges sur le travail ?

Base Ensemble : 1623 personnes

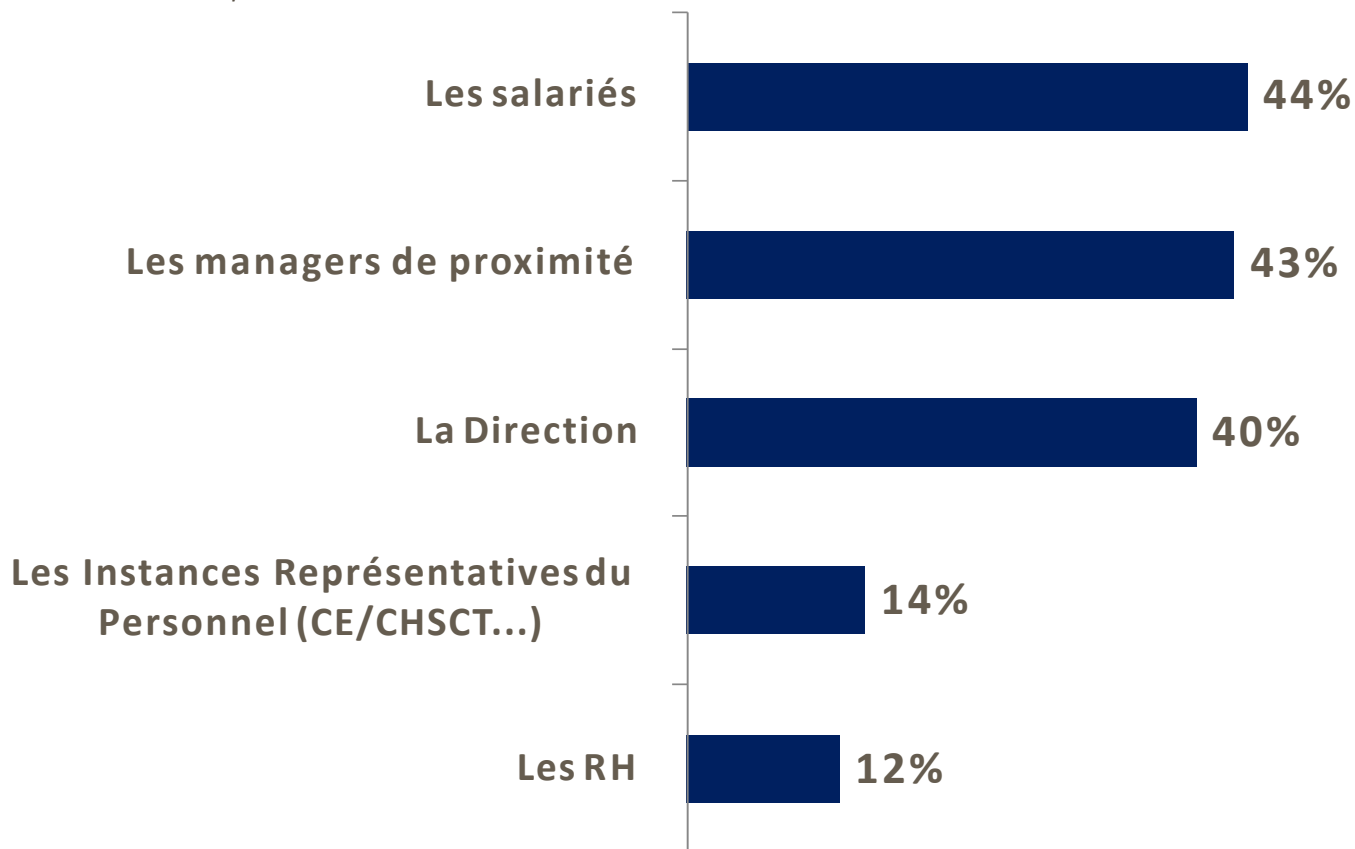


LES ACTEURS DES ÉCHANGES SUR LE TRAVAIL : SALARIÉS, MANAGERS DE PROXIMITÉ ET DIRECTION

Qui impulse les échanges sur votre travail ?

(Plusieurs réponses possibles)

Base = ensemble : 1623 personnes

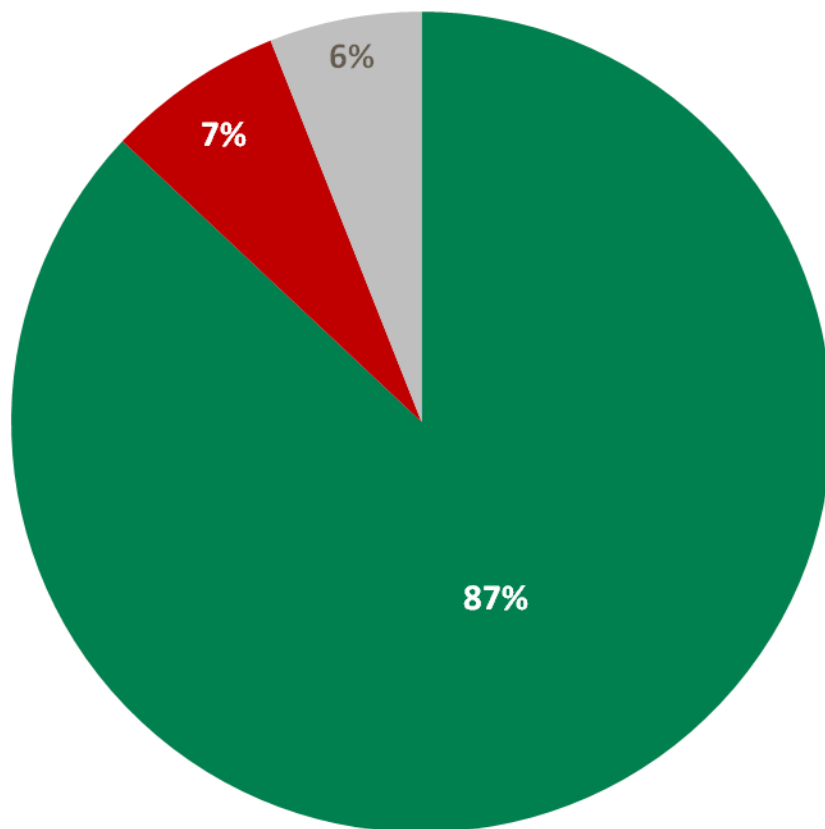


L'INTERVENTION DES DÉLÉGUÉS OU REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL SUR LE SUJET DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Pour vous, les délégués ou les représentants du personnel doivent-ils intervenir sur le sujet de la qualité de vie au travail ?

Base Ensemble : 1623 personnes

■ Oui ■ Non ■ Je ne sais pas



Intervention souhaitée
87 %

PREMIERS ENSEIGNEMENTS DE CETTE RECHERCHE

En France : la qualité de vie au travail est moyenne et se dégrade surtout pour les catégories en prise directe avec la réalisation du travail.

Pour les salariés français, la qualité de vie au travail repose sur la qualité du travail et ce qu'elle apporte en fierté, confiance et réalisation de soi.

Les besoins de dialogue et d'échanges, d'écoute, de soutien sur le travail ainsi que les moyens à disposition sont les leviers essentiels pour améliorer la qualité de vie au travail.

La qualité de vie au travail est perçue par les salariés comme une démarche fédératrice pour accompagner hommes et entreprises, optimiser leurs performances et, in fine, mieux faire face aux changements imposés par les défis de la compétitivité.

La qualité de vie au travail : un axe privilégié pour les Ressources Humaines afin d'accompagner et soutenir la performance des équipes.

VOS CONTACTS : PÔLE OPINION CORPORATE - VIE AU TRAVAIL

Hélène CHEVALIER



Directeur en charge de la coordination des recherches qualité de vie et santé au travail. Docteur en pharmacie, elle a 30 ans d'expériences en études psychosociologiques, certaines ayant donné lieu à publications. Maîtrise les approches qualitatives et quantitatives, les entretiens d'experts et l'animation de débats.

hélène.chevalier@csa.eu
01 44 94 34 15

Sandrine LEVY-AMON



Directrice d'études qualité de vie et santé au travail. Maîtrise d'Econométrie Paris X et formation en Psychologie Paris VIII. 17 ans d'expérience, dont 9 ans en entreprise et 8 ans en Institut d'études. Techniques d'études quantitatives et qualitatives

sandrine.levy-amon@csa.eu
01 44 94 57 01

A propos de l'Institut CSA:

*Spécialiste des études de marché et d'opinion, CSA accompagne depuis près de 30 ans entreprises et institutions dans le pilotage de leurs choix stratégiques grâce à des solutions d'études sur-mesure et immédiatement opérationnelles. Son expertise multisectorielle et sa maîtrise des méthodologies qualitative et quantitative permettent à ses experts, analystes des opinions et des comportements, d'aller toujours plus loin dans la mise en perspective et le décryptage des évolutions sociétales. Cette capacité d'analyse est renforcée par sa forte intégration. L'Institut est structuré autour de pôles d'expertise : Banque Finance Assurance, Services Mobilité Telecom, Consumer, Santé, Media Publicité Nouvelles Technologies, Opinion Corporate, et d'activités transversales: Conseil, Planning stratégique Nouvelles Tendances, Quali. CSA maîtrise toute la chaîne de production, garantissant ainsi l'efficacité des études au service de la décision. Filiale du Groupe Bolloré, CSA est dirigé par **Bernard SANANES, Président** depuis décembre 2010.*

CONTACTS -

Pôle corporate - Qualité de vie
Hélène CHEVALIER
Sandrine LEVY AMON
Christophe PIAR

en savoir plus : www.csa.eu - @InstitutCSA

10, rue Godefroy - 92800 Puteaux

Tel . : 01.57.00.58.00 - Fax : 01.57.00.58.01

