

10^{EME} Semaine pour la Qualité de Vie au Travail

10 > 14
JUN
2013

« La qualité de vie au travail,
pour vous c'est quoi ? »
Rapport de résultats du sondage TNS Sofres

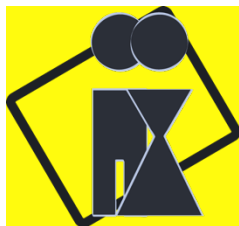
Nos partenaires :





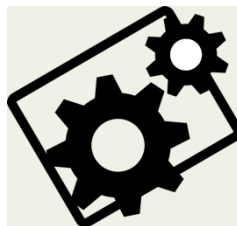
	Fiche technique	3
Partie A	La qualité de vie au travail pour les salariés : une notion vaste, où la considération et la qualité du relationnel sont fortement valorisés	4
Partie B	Des bénéfices incontestables sont reconnus à la qualité de vie au travail, tant pour les salariés que pour les entreprises	15
Partie C	La qualité de vie au travail aujourd'hui : un vécu morose , sur fond de dégradation. Des salariés en attente de reconnaissance !	19
	Annexes (détail de l'échantillon)	28

Fiche technique



> Cible/Echantillon

- 1001 salariés actifs et occupés
- Âgés de 18 ans et plus
- Issu du panel TNS Sofres
267 000 adresses en France
- La représentativité de cet échantillon est assurée par la méthode des quotas : âge, sexe, profession de l'interviewé, secteur d'activité
- Echantillon stratifié par région



> Mode de recueil

- Sondage en ligne



> Dates de terrain

- Le terrain s'est déroulé du 7 au 17 mai 2013

10^{EME} Semaine pour la Qualité de Vie au Travail

10 > 14
JUN
2013

Partie 1
La qualité de vie au travail pour les salariés :
une notion vaste, où la considération et la qualité du
relationnel sont fortement valorisés

Nos partenaires :



[illegible]

Spontanément, la qualité de vie au travail pour les salariés est avant tout une question d'ambiance et de relations humaines - verbatims

- « Le bien être, des collègues avec qui l'on s'entend bien, un travail intéressant avec une rémunération satisfaisante »
- « Le fait d'avoir des tâches diversifiées, une formation, des collègues agréables, des temps de pause »
- « L'ambiance, la bonne humeur, la compétence, la reconnaissance »
- « Le plaisir d'aller au bureau, une bonne ambiance et de la convivialité »
- « La tranquillité, pas de stress »
- « Pas de stress, des horaires fixes en journée et une hiérarchie agréable »
- « Le bien-être, sans pression et avec la reconnaissance de la hiérarchie »
- « L'entente entre collègues, pas de pression de la hiérarchie, la sécurité »
- « Le respect du personnel »
- « De bonnes relations, une reconnaissance de son travail »
- « C'est ce qui permet de venir travailler le cœur léger. Un bon environnement de travail »
- « La sécurité, un bon salaire, une bonne couverture et une bonne entente »
- « C'est avoir du matériel adapté à mes besoins et être entourée de personnes positives et très actives »
- « L'environnement du décor (qualité des bureaux, plantes, ménage), l'ambiance avec les collègues et peu de stress »
- « Le travail, les horaires, l'encadrement, le matériel »
- « Des horaires en adéquation avec la vie familiale, pas de stress »
- « Travailler dans la bonne humeur, une entente avec les collègues et les supérieurs »

La qualité de vie au travail, qu'est-ce que ça évoque ?

Au-delà, la qualité de vie au travail touche à des enjeux de fond : principalement la considération témoignée aux salariés... ce n'est donc en aucun cas un gadget et les salariés ne la voit pas comme étant illusoire !

Q2 Parmi ces mots, quels sont ceux qui caractérisent le mieux, la notion de qualité de vie au travail selon vous ?

Respect
64%

Reconnaissance 58%

Epanouissement 46%

Motivation 40%

Convivialité 39%

PUIS

Du temps pour faire son travail	32%	Perspectives	14%
Solidarité	25%	Performance	9%
Dialogue social	22%	Management	8%
Autonomie	21%	Démarche collective	5%
Santé	21%	Illusion	2%
Egalité	21%	Gadget	1%
Cohésion	17%		

Les femmes insistent un peu plus sur le respect et l'épanouissement.
La génération Y revendique également l'épanouissement.

Des nuances par sous population

Q2 Parmi ces mots, quels sont ceux qui caractérisent le mieux la notion de qualité de vie au travail selon vous ?

Respect 64%

Femmes : 70% - Hommes : 59%

Reconnaissance 58%

Fonction publique : 64%

Epanouissement 46%

25/34 ans : 53% Prof. intermédiaire : 60%
Femmes:50% / Hommes:42%
Fonction publique: 52% / > 5000 salariés: 53%

Motivation 40%

Convivialité 39%

Du temps pour faire son travail : 32%

Secteur public:37%
25/34 ans:22% / 50 ans et plus:39%

Perspectives : 14%

Cadres:30% 50 à 499 sal.:19%
Hommes:17% / Femmes:12%

Solidarité : 25%

Secteur public : 29%
Commerce : 30%

Performance : 9%

Dialogue social : 22%

Transport:32%
25/34 ans:16% / 50 ans et +:29%

Management : 8%

Cadres : 19%
Hommes:10% / Femmes:5%

Santé : 21%

Industrie: 29% Ouvriers:30%
Cadres:12%

Démarche collective:5%

Autonomie : 21%

Cadres : 30%

Illusion : 2%

Egalité : 21%

18/24 ans : 30% Employés : 25%

Gadget : 1%

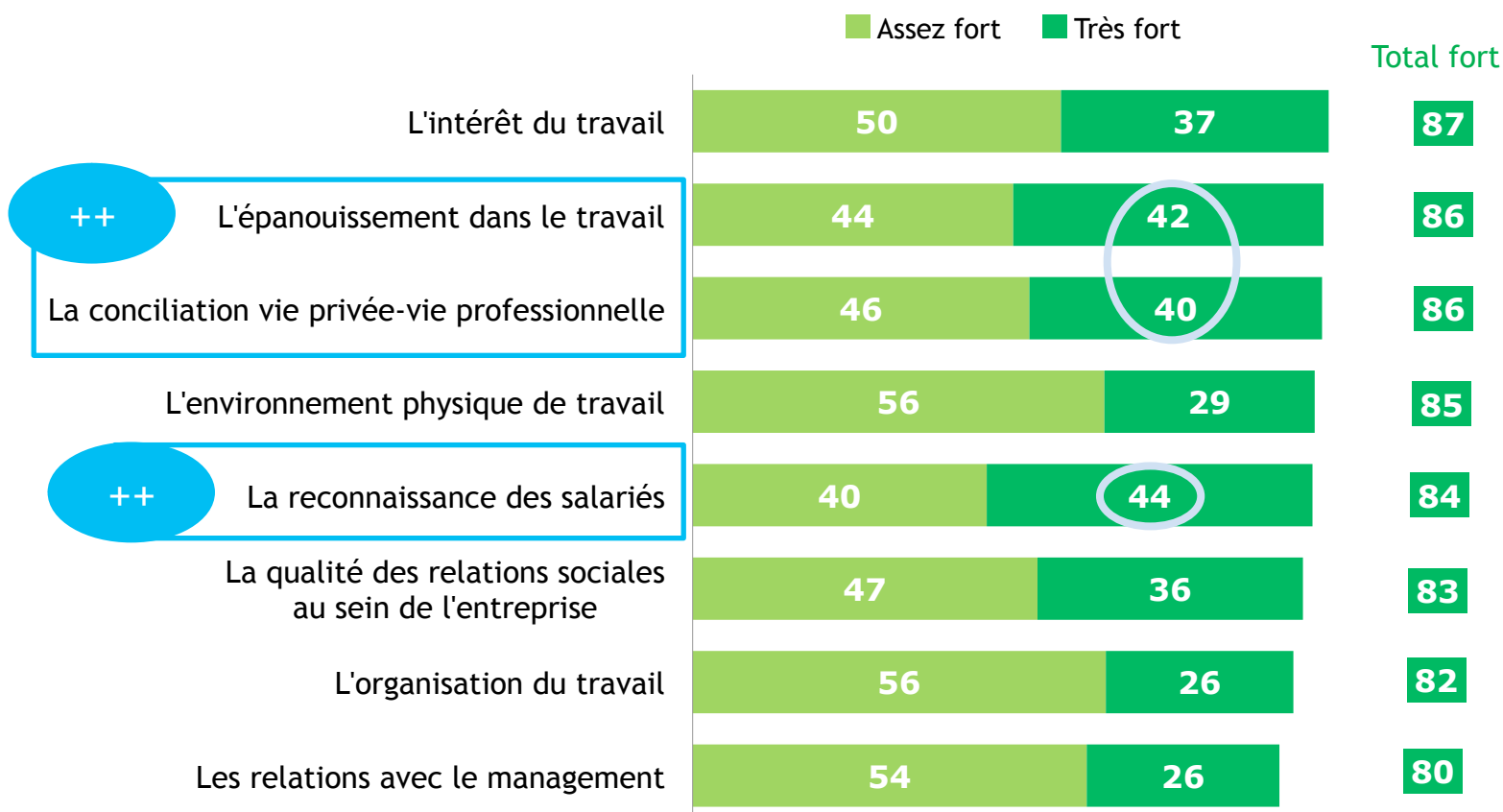
Cohésion : 17%

Commerce : 25%

Base : Salariés français actifs occupés (N=1001)

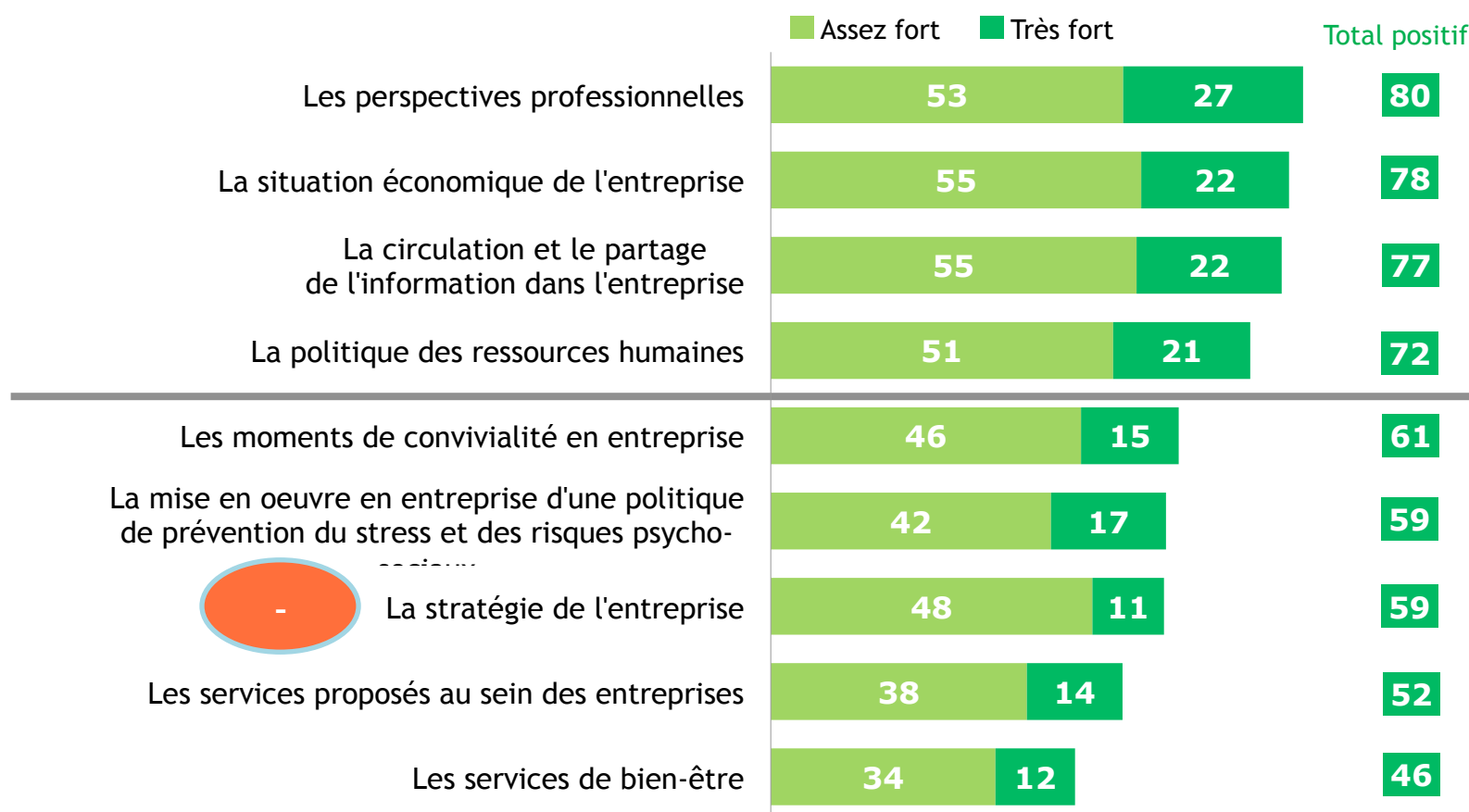
Dans le détail, la qualité de vie au travail est la synthèse de nombreuses dimensions - en 1^{er} lieu l'épanouissement et la reconnaissance mais aussi l'équilibre de vie

Q4 Voici un certain nombre de critères. Quel lien a selon vous chacun de ces critères avec la qualité de vie au travail ?



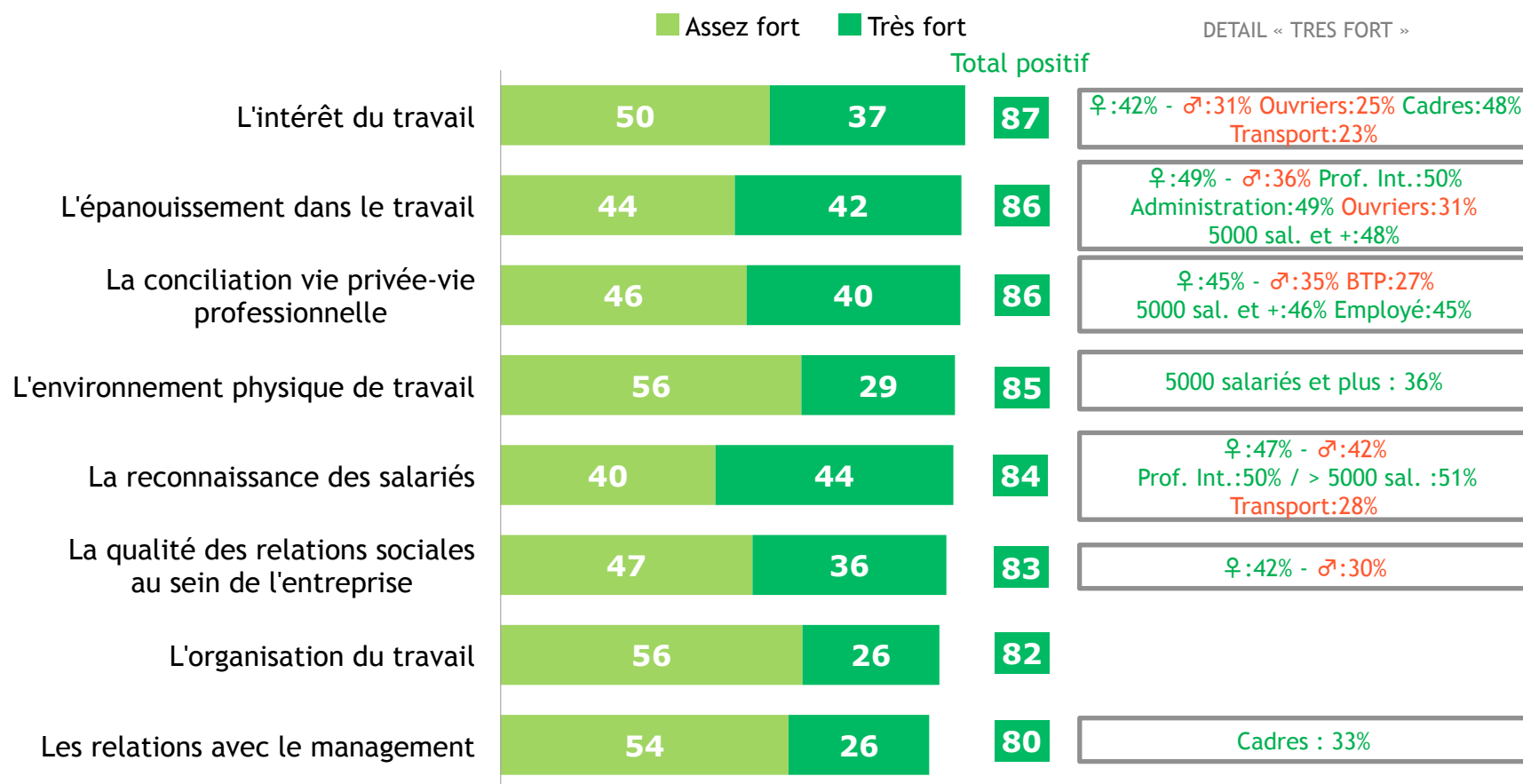
En revanche ce qui est de l'ordre des « à-côté » du travail quotidien est moins important

Q4 Voici un certain nombre de critères. Quel lien ont selon vous chacun de ces critères avec la qualité de vie au travail ? (suite)



Base : Salariés français actifs occupés (N=1001)

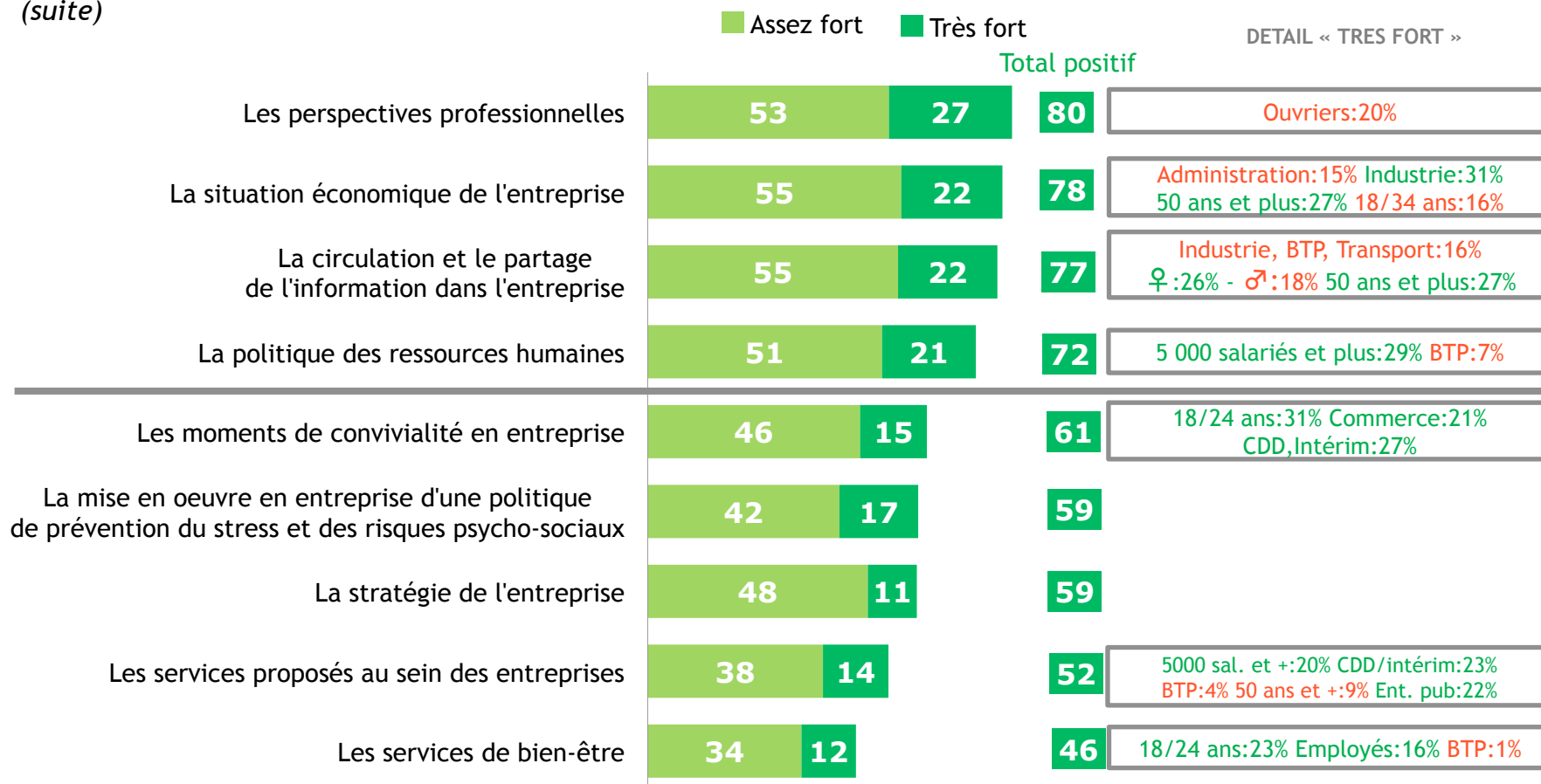
Q4 Voici un certain nombre de critères. Quel lien a selon vous chacun de ces critères avec la qualité de vie au travail ?



Des femmes plus sensibles à la qualité de vie au travail, sous toutes ses dimensions

Des nuances par sous population

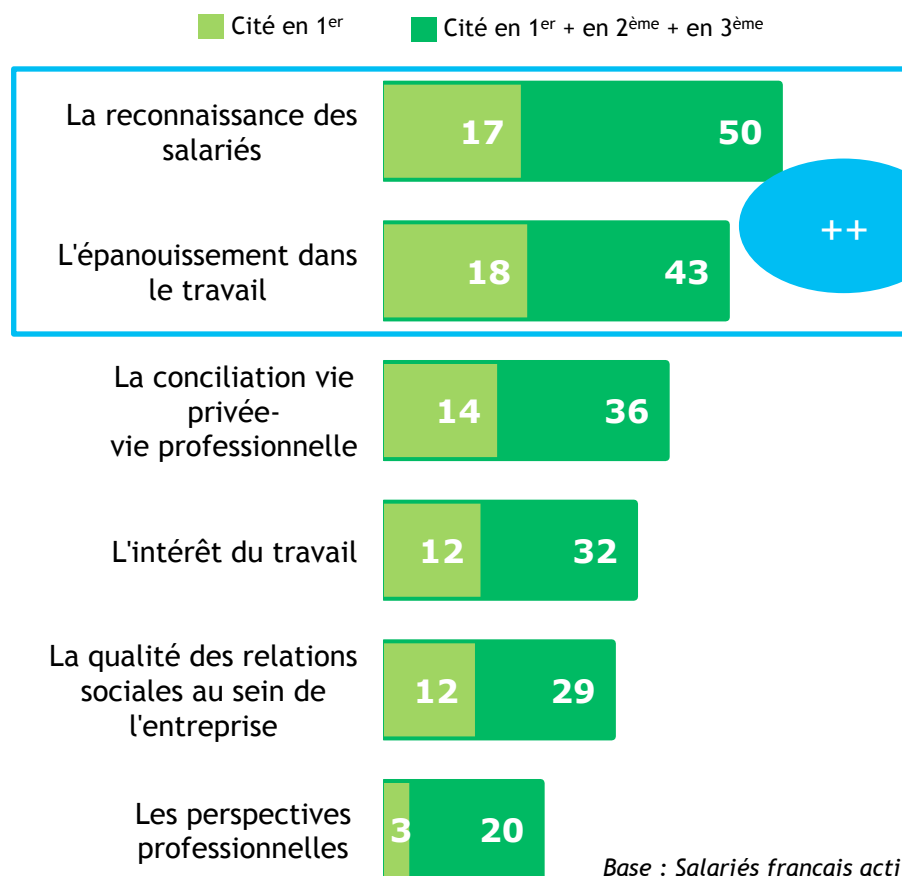
Q4 Voici un certain nombre de critères. Quel lien ont selon vous chacun de ces critères avec la qualité de vie au travail ? (suite)



Base : Salariés français actifs occupés (N=1001)

La stratégie de l'entreprise est également perçue comme moins liée à la qualité de vie au travail. Parce que plus éloignée du travail quotidien ?

Q5 Et plus précisément, quels sont les éléments qui contribuent le plus à la qualité de vie au travail selon vous ? En 1^{er}, en 2^{ème}, en 3^{ème} ?



Base : Salariés français actifs occupés (N=1001)

Q6 A l'inverse, quels sont les éléments qui contribuent le moins à la qualité de vie au travail selon vous ? En 1^{er}, en 2^{ème}, en 3^{ème} ?



Base : Salariés français actifs occupés (N=1001)

Enfin !
Finalement, la qualité de vie au travail ce n'est ni le bonheur,
ni même le plaisir.
Mais tout simplement être bien dans son travail !
Et plus encore pour les jeunes !

Q3 Et parmi ces expressions, quelle est celle qui se rapproche le plus de la qualité de vie au travail selon vous ?

**Bien-être
au travail
42%**

Surtout pour les plus jeunes :
25/34 ans => 51% !

Puis

Plaisir du travail	15%	18/24 ans :24%
Satisfaction au travail	12%	Cadres : 19%
Travail en confiance	11%	Commerce : 18% 50 ans et plus : 18%
Qualité du travail	8%	
Travail bien fait	6%	Ouvriers:10% BTP:14%
Bonheur au travail	5%	
Formule de communication, de publicitaire	1%	Ouvriers:3% Transport:4%

10^{EME} Semaine pour la Qualité de Vie au Travail

10 > 14
JUN
2013

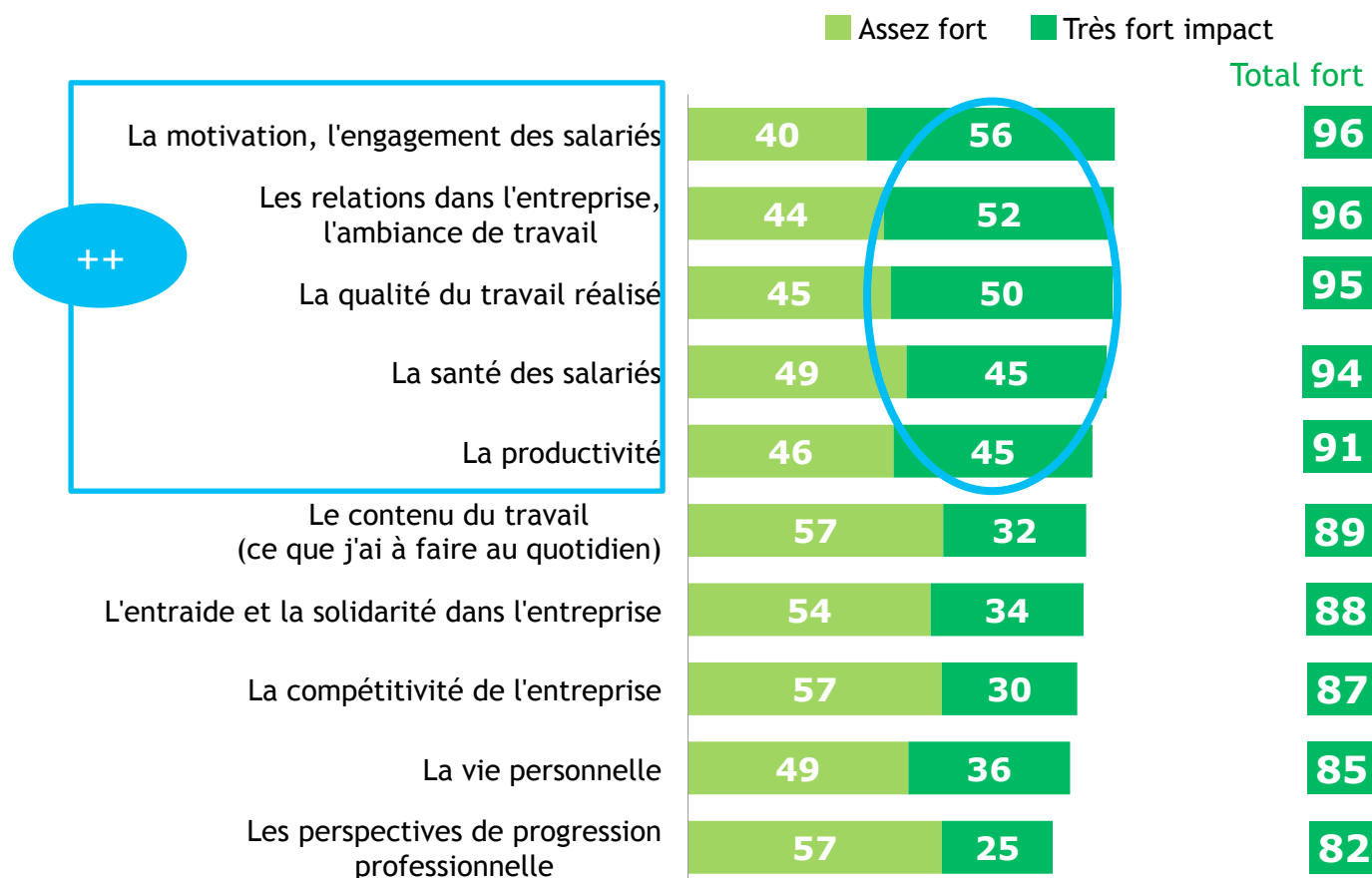
Partie 2
Des bénéfices incontestables sont reconnus à la qualité de
vie au travail, tant pour les salariés que pour les
entreprises

Nos partenaires :



Des impacts très positifs de la qualité de vie au travail perçus à différents niveaux et en particulier sur la qualité de l'ambiance et du travail

Q8 Pensez-vous qu'une bonne qualité de vie au travail a un impact ou pas sur les éléments suivants ?

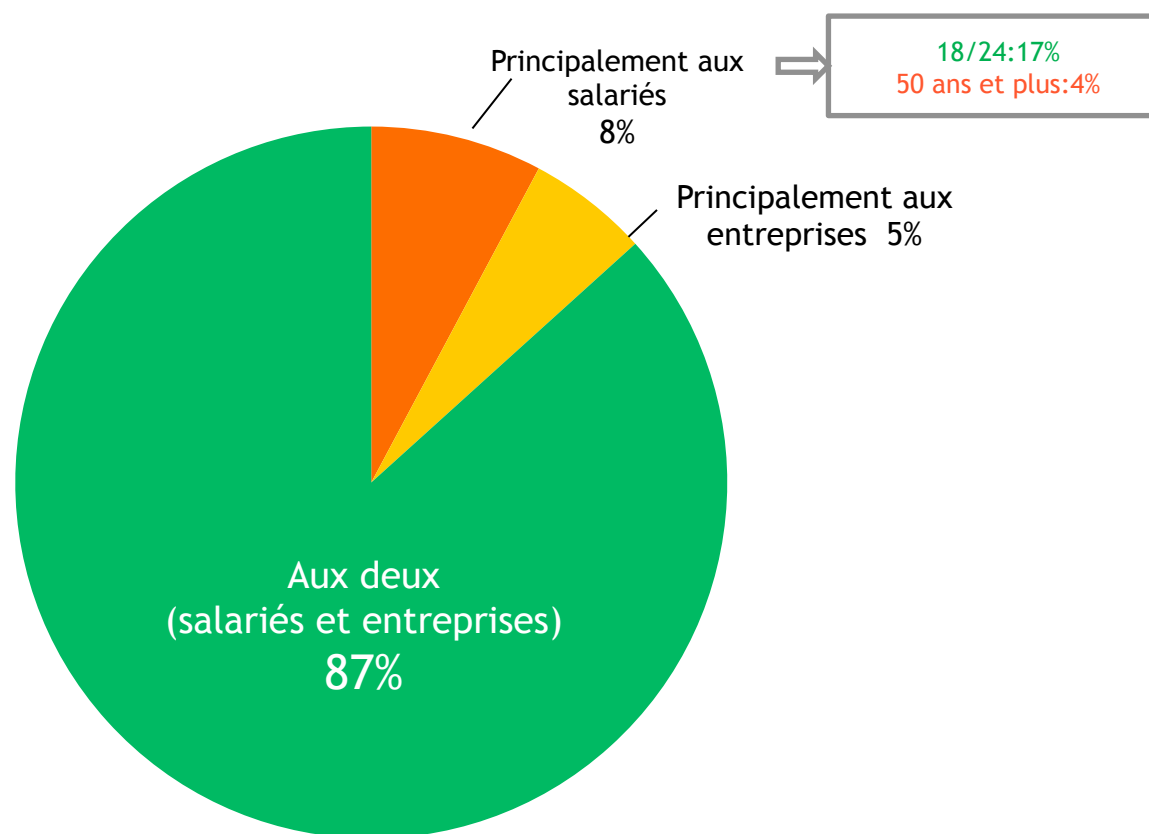


♀ ♂

Les femmes attendent quasi systématiquement des impacts positifs plus forts que les hommes - avec des écarts entre eux qui sont parfois supérieurs à 10 points (notamment sur la motivation, sur l'ambiance et la solidarité)

Au global, la qualité de vie au travail est clairement de l'ordre du « gagnant-gagnant »

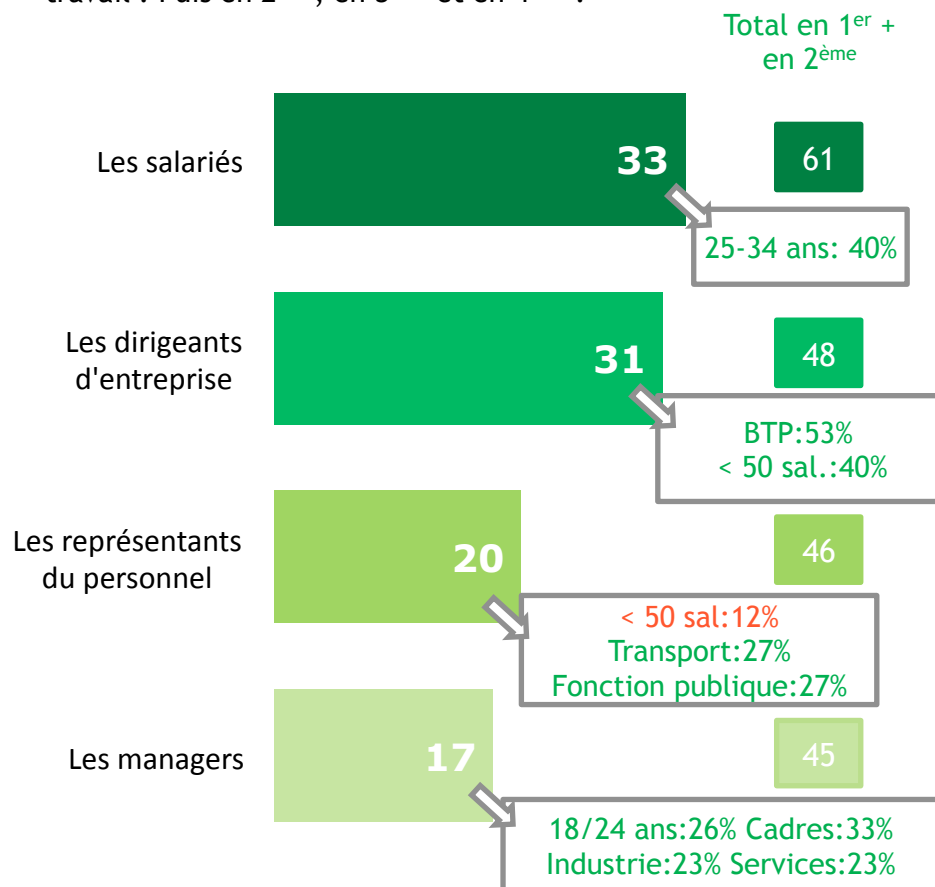
Q7 Selon vous, une bonne qualité de vie au travail profite à qui



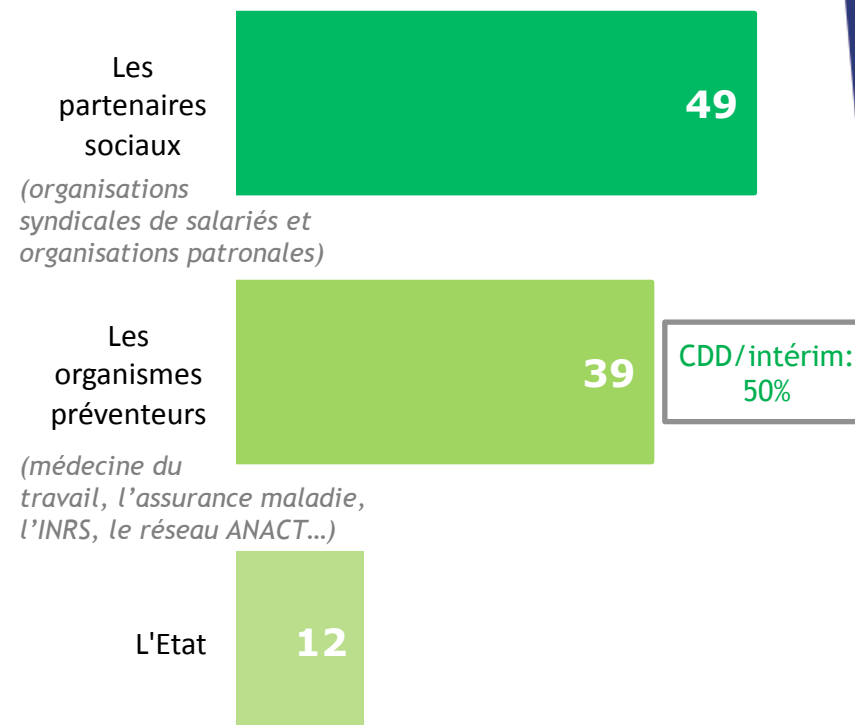
Base : Salariés français actifs occupés (N=1001)

Sur qui compter pour agir ? Avant tout les salariés et les dirigeants. Les partenaires sociaux sont également très attendus.

Q9 Selon vous, sur quel interlocuteur au sein de l'entreprise, peut-on le plus compter pour améliorer la qualité de vie au travail ? Puis en 2^{ème}, en 3^{ème} et en 4^{ème} ?



Q10 Selon vous, sur quel interlocuteur à l'extérieur des entreprises, peut-on le plus compter pour améliorer la qualité de vie au travail ? Puis en 2^{ème} et en 3^{ème} ?



Base : Salariés français actifs occupés (N=1001)

10^{EME} Semaine pour la Qualité de Vie au Travail

10 > 14
JUN
2013

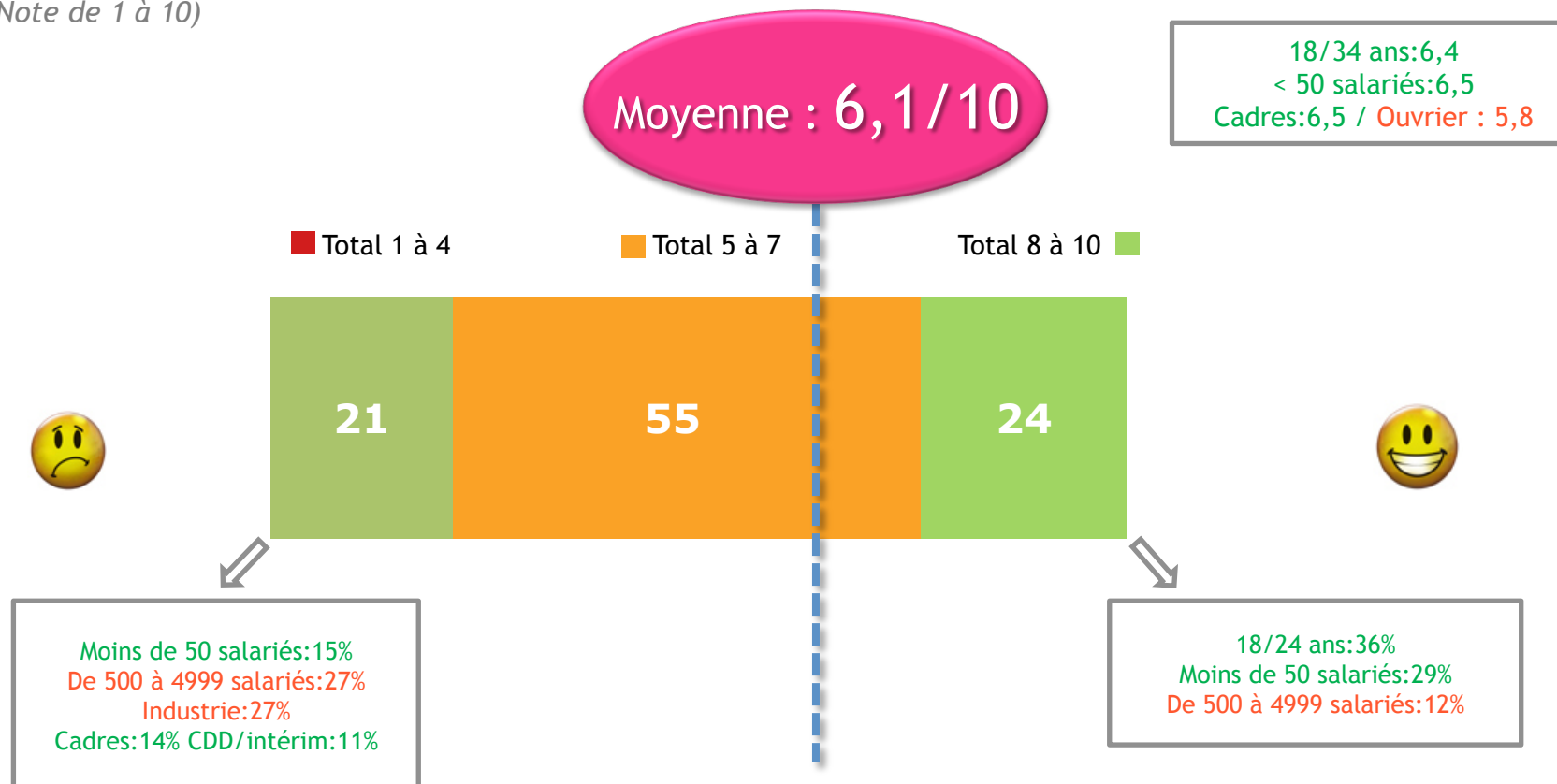
Partie 3
*La qualité de vie au travail aujourd'hui : un vécu
morose, sur fond de dégradation. Des salariés en attente
de reconnaissance !*

Nos partenaires :



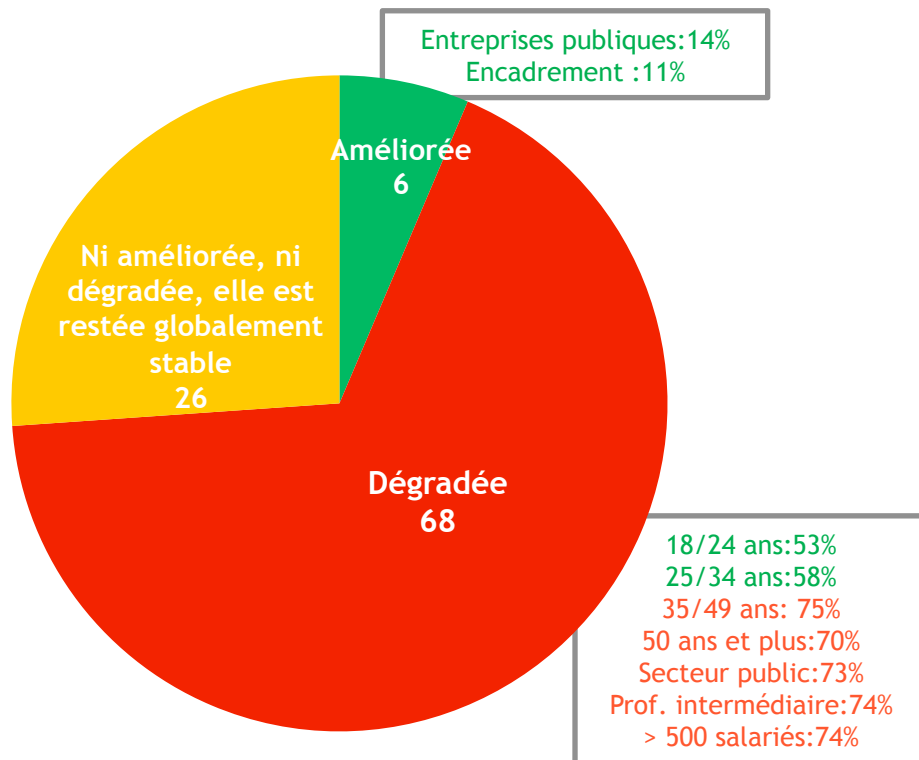
Les salariés évaluent de façon assez mitigée leur qualité de vie au travail.
Elle est mieux ressentie par les jeunes, les cadres et dans les plus petites entreprises.

Q11 Comment évaluez-vous votre qualité de vie au travail ?
(Note de 1 à 10)



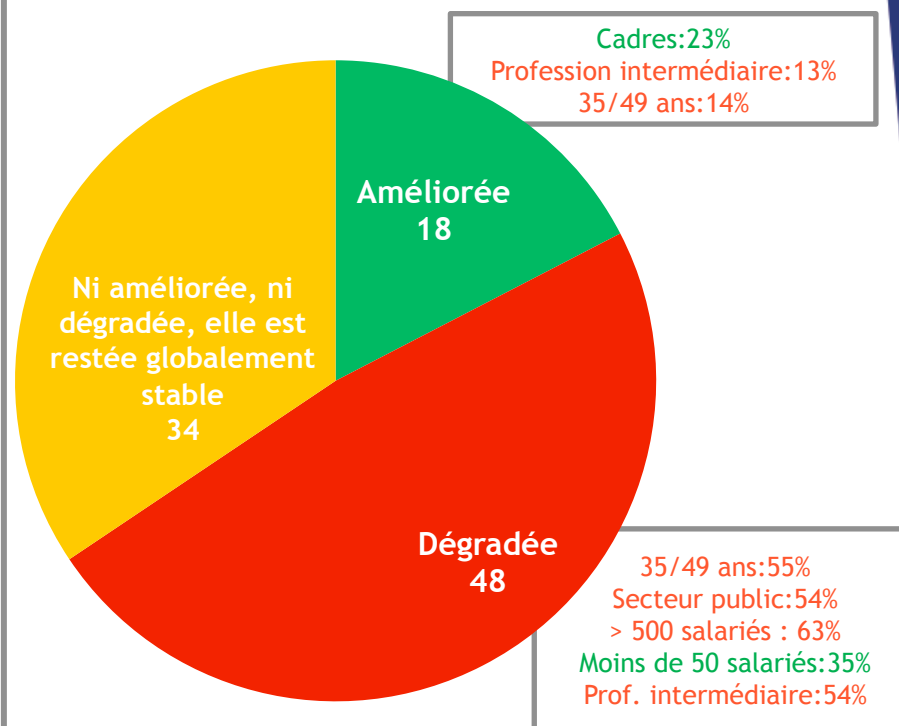
Une très forte dégradation de la qualité de vie au travail ces dernières années au niveau global et personnel (dans une moindre mesure)

Q12 Au cours de ces 5 dernières années, diriez-vous que la qualité de vie au travail des Français s'est ... ?



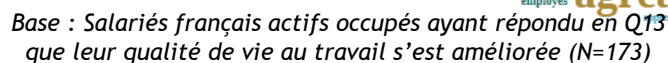
Base : Salariés français actifs occupés (N=1001)

Q13 Et depuis que vous travaillez, diriez-vous de votre qualité de vie au travail qu'elle s'est ... ?



Base : Salariés français actifs occupés (N=1001)

Amélioration
personnelle
18%



L'amélioration de sa qualité de vie au travail principalement due à des changements d'employeurs, de managers, de postes verbatims

- « Le changement de locaux » ; « le changement d'activité » ; « le changement d'emploi »
- « un changement de région » ; « Un changement de poste + un changement d'horaire + un changement de collègues » ;
- « Un changement de Direction et d'organisation de la hiérarchie. »
- « L'expérience, l'apprentissage à gérer les choses et le fait de changer d'entreprise »
- « Le management qui s'est beaucoup amélioré »
- « Un management plus intelligent et compréhensif »
- « La qualité du management - les horaires de travail et la rationalisation des tâches »
- « Des horaires "plus réguliers", une reconnaissance du travail bien fait, la satisfaction de la clientèle »
- « Des heures moins décalées »
- « La prise en compte de l'employeur du bien-être de ses employés pour une forte cohésion des salariés »
- « La prise en compte des demandes des salariés »
- « L'ancienneté dans mon poste (3 ans) me permet d'avoir plus d'autonomie et de reconnaissance de la hiérarchie »
- « Une bonne entente avec mon employeur. Le respect de mon travail et de ma vie privée »
- « Le fait que la direction ait totalement confiance en moi, et nous laisse faire notre boulot »
- « Un nouveau travail passionnant, un nouveau manager et un temps de trajet réduit »
- « Nos chefs semblent plus à notre écoute et la pression est moins forte »
- « Plus de respect, d'échange, du dialogue, une autonomie et de la reconnaissance »

Qu'est-ce qui explique cette amélioration ?

La dégradation vient quant à elle surtout d'une pression accentuée et d'un manque de reconnaissance, notamment financière - verbatims

Qu'est-ce qui explique cette détérioration ?

- « Le manque de personnel pour plus de travail »
- « Le management, la multiplication des tâches, le rendement »
- « Il faut faire du chiffre au détriment de la santé des salariés, il n'y a plus d'esprit d'équipe »
- « La pression et l'absence de reconnaissance via l'augmentation des salaires »
- « La recherche du toujours plus au détriment de la qualité »
- « Moins de personnel, diminution du salaire, surcharge de travail, mauvaise ambiance d'équipe etc. »
- « Restrictions budgétaires, choix managériaux »
- « La crise économique, le besoin de faire du chiffre au détriment du facteur humain dans les entreprises »
- « Trop de pression, de stress, non-remplacement des absents ou des retraités »
- « les 35 heures, baisse des effectifs, surcroît de travail donc plus de stress »
- « La pression qui s'est accentuée »
- « Trop de pression sur les salariés pour faire une grosse productivité et les licenciements »
- « L'augmentation du stress »
- « Un salaire insuffisant par rapport aux tâches demandées et au travail produit, un manque de reconnaissance »
- « La reconnaissance, la valorisation salariale et la prise en compte des opinions »
- « Manque de reconnaissance du travail fourni, objectifs contradictoires, absence de dialogue, augmentation »
- « plus de pression sur les salariés, plus de tâches à effectuer avec moins de moyens et moins de temps »
- « L'absence de considération de la part de mes supérieurs, de mes collègues »

[illegible]

- « Une meilleure reconnaissance des salariés »
- « Avoir de la reconnaissance, un meilleur salaire »
- « Une meilleure politique salariale »
- « Une meilleure reconnaissance, une bonne communication avec la hiérarchie »
- « Impliquer davantage les collaborateurs aux prises de décision »
- « Une meilleure communication entre dirigeants et salariés »
- « Responsabiliser les employés, leur octroyer plus d'autonomie et plus de confiance, les valoriser »
- « Revaloriser les salaires, laisser plus de libertés aux employés car ils savent ce qu'ils ont à faire »
- « Laisser le personnel de base s'exprimer »
- « Ecouter et prendre en compte ses agents, mettre des moyens à leur disposition pour bien faire leur travail »
- « Il faudrait plus de convivialité au sein de l'entreprise et surtout une écoute entre les uns et les autres »
- « Un management plus à l'écoute »
- « De la reconnaissance, des charges de travail moins élevées et des embauches sur les postes disponibles »
- « Plus de confiance ! »
- « Plus de confiance et d'outils de pilotage (contrôles réguliers, retours d'expérience etc.) »
- « Plus de dialogue entre la base et la direction (en sautant les échelons), des rythmes moins soutenus »
- « Des concertations en vue d'exposer les difficultés et d'apporter ensemble des solutions »
- « Il faudrait privilégier le bien-être des salariés pour que cela amène une qualité de travail au lieu de travail »

Que faire pour
améliorer la QVT ?

10^{EME} Semaine pour la Qualité de Vie au Travail

10 > 14
JUN
2013

Annexes
Composition de l'échantillon

Nos partenaires :



Rappel : composition de l'échantillon

Sexe

Hommes	Femmes
51%	49%

Age

18 à 24 ans	25 à 34 ans	35 à 49 ans	50 à 64 ans	65 ans et +
8%	25%	41%	25%	1%

Profession de l'interviewé

Cadres, professions libérales	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers
16%	25%	34%	25%

Secteur d'activité

Industrie	BTP	Commerce	Transport	Services privés	Administration publique, enseignement, santé et action sociale
17%	6%	13%	5%	27%	32%

Régions

Région Parisienne	Nord	Est	Bassin parisien est	Bassin parisien ouest	Ouest	Sud-Ouest	Sud-Est	Méditerranée
21%	6%	9%	8%	9%	13%	11%	12%	11%

Rappel : composition de l'échantillon

Secteur public / secteur privé

Salarié de l'Etat ou d'une collectivité locale	Salarié d'une entreprise publique ou nationalisée	Salarié d'une entreprise privée
22%	14%	64%

Taille de l'entreprise

Moins de 10 personnes	10 à 49 personnes	50 à 499 personnes	500 à 999 personnes	1000 à 4999 personnes	5 000 pers. et plus	Je ne sais pas
13%	19%	27%	8%	11%	18%	5%

Type de contrat

CDI	CDD	Intérim	Contrat d'apprentissage ou de professionnalisation
89%	9%	2%	0,3%

Encadrement

Oui, 1 à 5 personnes	Oui, 6 à 20 personnes	Oui, plus de 20 personnes	Total Oui	Non
18%	7%	3%	28%	72%