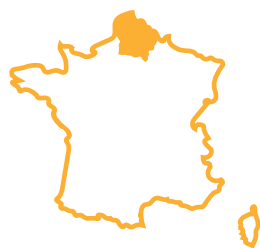




# 1<sup>er</sup> BAROMETRE NATIONAL QUALITE DE VIE AU TRAVAIL DANS L'ESS



## Nord-Pas de Calais Picardie

### Synthèse des résultats

Une publication de :



**cress**  
chambre régionale  
économie sociale  
et solidaire  
Nord-Pas de Calais



**cress**  
Chambre Régionale  
de l'Économie Sociale  
et Solidaire de Picardie

En partenariat avec :



**cn  
cres**  
Conseil National  
des Chambres Régionales  
de l'Économie Sociale



# Le mot de ...

En octobre 2013, la mutuelle CHORUM publiait le 1<sup>er</sup> baromètre national exclusivement dédié aux salariés et dirigeants de l'ESS, avec l'ambition d'obtenir une vision croisée sur leur qualité de vie au travail.

Dans la continuité de nos travaux, un partenariat a été noué avec les Cress Nord-Pas de Calais et Picardie afin de doter les acteurs et prescripteurs de l'ESS d'une connaissance affinée et propre à leur territoire.

Le fruit de cette collaboration est cette édition spécifique aux régions Nord-Pas de Calais et Picardie élaborée par les Observatoires des Cress à partir des réponses au sondage CHORUM qui avait servi de base à l'étude nationale. L'étude régionale reprend les mêmes indicateurs : conditions et contenu du travail, relations entre collègues et avec l'encadrement, impacts des fusions, attachement au secteur, etc., afin de mettre en lumière les points de concordance mais aussi les caractéristiques régionales.

Parce que nous avons à cœur de soutenir le développement d'un emploi qui soit de qualité dans les territoires, CHORUM accompagne les entreprises de l'ESS et les salariés dans leurs enjeux structurants et quotidiens, et met son expertise au service des réseaux qui les accompagnent dans les territoires, à l'image du réseau des Cress.

Je tiens à remercier la gouvernance et l'équipe des Cress Nord-Pas de Calais et Picardie pour le travail accompli et la qualité de la relation partenariale, ainsi que Apréva mutuelle pour sa participation au projet.

## **Brigitte LESOT**

*Directrice générale de la mutuelle CHORUM*

Depuis 2013, le baromètre CHORUM a largement contribué à éveiller les esprits, à sortir le sujet de la qualité de vie au travail de sa confidentialité, à faciliter son émergence dans le débat public, et à impulser des dynamiques territoriales en la matière.

En 2015, le réseau des Cress s'est donc associé à CHORUM en vue de décliner ce baromètre en région et lui conférer une résonnance locale. La Cress Nord-Pas de Calais, la Cress Picardie et CHORUM ont ainsi le plaisir de proposer le 1<sup>er</sup> baromètre « régional » consacré à la qualité de vie au travail dans l'ESS.

Cette démarche n'est pas fortuite. Elle vient conforter des dynamiques en cours. Dans le Nord-Pas de Calais, elle s'inscrit dans le cadre de l'Action de Développement de l'Emploi et des Compétences (ADEC) dédiée à l'ESS pilotée par les partenaires sociaux et mise en œuvre par la Cress. En Picardie, elle fait écho à la mise en place d'une « Conférence régionale pour un emploi associatif de qualité » par le Mouvement associatif.

Mais c'est aussi une manière pour les Cress Nord-Pas de Calais et Picardie de marquer leur rapprochement futur à travers une production commune. Tout en contribuant à leur fonction d'observation, elle apporte une première photographie de l'ESS à l'échelle de ce qui sera demain la « Grande région ».

Et quel meilleur sujet pour engager une coopération... A travers leurs travaux, les Cress ont toujours fait valoir le poids et la vitalité de l'ESS en matière d'emploi. Pour autant, les chiffres avancés ne disent pas tout, et surtout, ne disent que peu de choses sur la qualité de cet emploi. C'est tout le sens et tout le mérite de ce baromètre, donner à voir « les conditions dans lesquelles les salariés exercent leur travail, et leur capacité à s'exprimer et à agir sur son contenu ».

L'ESS se doit de faire de la qualité de vie au travail une priorité, et cela malgré les difficultés rencontrées. Elle doit continuer à marquer sa différence, et d'autant plus dans un contexte économique dégradé. L'enjeu de la qualité de vie au travail est aussi un enjeu de performance des entreprises. Ce n'est que de cette manière qu'il lui sera possible de faire vivre ses principes et ses valeurs, et de « donner du sens à l'économie ». Mais pour cela, elle doit aussi faire valoir cet engagement auprès de ses partenaires et partager cette priorité avec eux.

## **Jean QUEMERE**

*Président de la Cress Nord-Pas de Calais*

*&*

## **Jean-Michel BONDU**

*Président de la Cress Picardie*

# Chiffres clés : l'ESS dans la nouvelle région



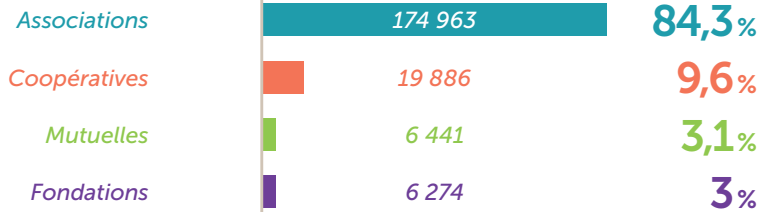
**207 564 salariés**

**soit 13,6 %\***  
du total régional



**16 194 établissements  
employeurs**

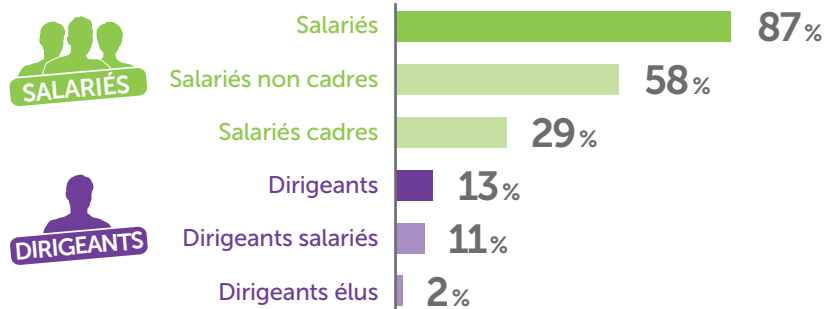
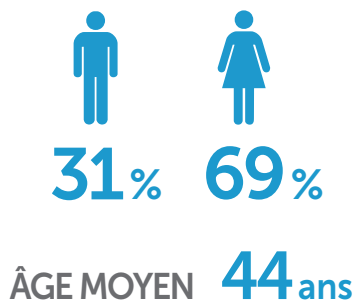
## Répartition des emplois



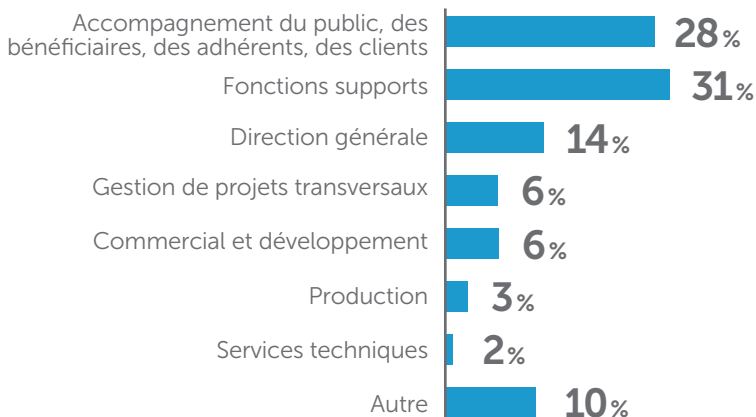
Source : données INSEE CLAP 2011  
\* : source ACOSS - MSA données 2014, traitement R&S

## Structure de l'échantillon

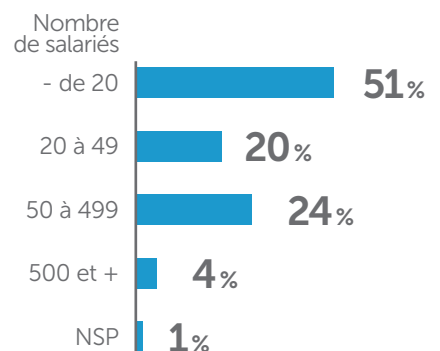
**Qualité de vie au travail (QVT) : sondage exclusif CSA pour la mutuelle CHORUM** réalisé par Internet du 30 septembre au 28 octobre 2013 auprès de **6 261 salariés et dirigeants** de l'économie sociale et solidaire en France, parmi lesquels **334** étaient en **Nord-Pas de Calais** et **Picardie**.



## FONCTIONS



## TAILLE DE L'ETABLISSEMENT



# Une qualité de vie au travail légèrement supérieure à la moyenne nationale

La perception de la QVT par les salariés de l'ESS de la région se traduit par une note moyenne de 6,5/10, légèrement supérieure à la note moyenne nationale, de 6,3/10.

## NORD-PAS DE CALAIS PICARDIE



6,5/10

NON CADRES : 6,2/10

CADRES : 6,9/10



7,5/10

## FRANCE



6,3/10

NON CADRES : 6,2/10

CADRES : 6,6/10



7,4/10



Moyenne  
NATIONALE

pour les salariés selon l'ANACT

6,1/10

## selon LE STATUT DE LA STRUCTURE

6/10

6,7 /10

6,9/10

MUTUELLES & FONDATIONS

ASSOCIATIONS

COOPÉRATIVES

## selon LES TRANCHES D'ÂGE

Moins de 35 ans

De 35 à 54 ans

55 ans et plus



6,4

6,6

6,6

## selon LA TAILLE DE L'ÉTABLISSEMENT

Moins de 20 salariés

De 20 à 499 salariés

500 salariés et plus



## selon LA FONCTION



Accompagnement du public,  
des bénéficiaires, adhérents, clients



Fonctions support



Gestion de projets transversaux



Commercial et développement



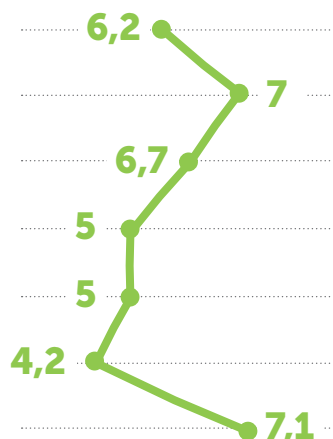
Production



Services techniques



Direction générale



# Les conditions de travail : une satisfaction globale à nuancer

Les salariés et dirigeants s'affirment satisfaits au regard de leurs conditions de travail. Le pourcentage de dirigeants satisfaits est même supérieur au résultat national. Ces données englobent notamment l'appréciation des moyens matériels pour réaliser le travail ainsi que l'ambiance de travail. Ce résultat est toutefois atténué par des valeurs bien supérieures au national sur la question de l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle, situation affectant particulièrement les dirigeants (+16 points d'écart).



SALARIÉS



DIRIGEANTS

## POINTS POSITIFS

75%

93%

SONT SATISFAITS DE LEURS  
CONDITIONS DE TRAVAIL

71%

86%

ESTIMENT DISPOSER DE  
MOYENS MATÉRIELS  
POUR FAIRE UN TRAVAIL DE QUALITÉ

80%

95%

CONSIDÈRENT QUE  
L'AMBIANCE DE TRAVAIL  
AU SEIN DES ÉQUIPES EST BONNE



SALARIÉS



DIRIGEANTS

## POINTS A AMELIORER

33%

62%

TROUVENT QUE LE TRAVAIL EMPIÈTE  
SUR LA VIE PRIVÉE

56%

67%

SE SENTENT SOUS PRESSION

SALARIÉS : 73 %  
ÉLUS : 33 %

67%

93%

ONT DES POSSIBILITÉS  
D'EXPRESSION SUR LEUR LIEU  
DE TRAVAIL ET L'ORGANISATION  
DANS LEUR STRUCTURE

# Attachement à l'ESS et satisfaction partagée sur le contenu du travail

**S**alariés comme dirigeants apprécient l'objet et la variété de leur travail et souhaitent poursuivre leur carrière professionnelle au sein de l'ESS. Néanmoins, plus d'un quart d'entre eux affirment mal appréhender le projet de leur établissement. L'autonomie décisionnelle est particulièrement bien perçue, mais pour les salariés, cette perception est inférieure de deux points à la moyenne nationale dans l'ESS.



86%



95%

**SOUHAITENT CONTINUER  
À TRAVAILLER** DANS L'ESS



82%



98%

**SONT SATISFAITS DU CONTENU DE  
LEUR TRAVAIL** QU'ILS CONSIDÈRENT...



...utile aux  
bénéficiaires, clients



...varié



...contributif à la mission  
de la structure



71%

NON CADRES : 61%  
CADRES : 93%



98%

**PRENNENT SOUVENT  
DES DÉCISIONS** DANS LE  
CADRE DE LEUR TRAVAIL

# Dégradation de la qualité de vie au travail et inquiétudes face à l'avenir

**T**out en souhaitant continuer à travailler au sein de l'ESS, les salariés et dirigeants ressentent une dégradation de la QVT ces dernières années. En restant en majorité confiants en leur avenir professionnel, ils expriment une confiance inférieure à celle de leurs homologues du territoire national.



38%



40%



55%

NON CADRES : 51%  
CADRES : 65%



79%

RESSENTENT **UNE DÉGRADATION**  
DE LEUR QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL CES  
DERNIÈRES ANNÉES

**SONT CONFIANTS** DANS LEUR  
**AVENIR PROFESSIONNEL**

## FUSIONS ET REGROUPEMENTS : UN IMPACT SIGNIFICATIF sur la qualité de vie au travail

L'INFORMATION REÇUE  
À CHAQUE ÉTAPE DE LA FUSION EST  
JUGÉE **INSUFFISANTE**



55%



13%

LA FUSION OU LE REGROUPEMENT A  
ENGENDRÉ UNE **ÉVOLUTION DU**  
**MÉTIER**



62%

NON CADRES : 58%  
CADRES : 72%



75%

SEULEMENT **35%** SONT RASSURÉS POUR LEUR EMPLOI  
SUITE À LA FUSION OU AU REGROUPEMENT

**UNE NOTE GLOBALE DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL**  
**DÉGRADÉE POUR LES SALARIÉS AYANT CONNU**  
**UNE FUSION OU UN REGROUPEMENT**

6  
/ 10

# FOCUS // Salariés : points de vigilance et attentes

**S**i la participation des salariés au projet associatif semble être un point fort du secteur, la vigilance est de mise s'agissant de la pression temporelle et du contact avec les publics. Les attentes et craintes ainsi exprimées permettent de dégager des axes d'amélioration de la QVT.

27%

**NE CONNAISSENT PAS LE PROJET  
DE LEUR ÉTABLISSEMENT**

27%

CONSIDÈRENT QUE **L'ÉVOLUTION** DE LA DEMANDE DU  
PUBLIC AFFECTE **NÉGATIVEMENT** LEUR TRAVAIL

67%

**PARTICIPENT À L'ÉLABORATION** DU OU DES  
**PROJETS** DE LEUR ÉTABLISSEMENT

56%

SE SENTENT CONSTAMMENT **SOUS PRESSION**

58%

SE SENTENT AFFECTÉS PAR LES **AGRESSIONS  
VERBALES** DES BÉNÉFICIAIRES / CLIENTS

18%

ONT DES CRAINTES D'**AGRESSIONS PHYSIQUES**

## LEURS ATTENTES

**RELATIONNEL**  
**RECONNAISSANCE ET VALORISATION**  
**MANAGEMENT, ENCADREMENT**  
**ORGANISATION DU TRAVAIL**  
**COMMUNICATION ET INFORMATION**  
**MOYENS ET FINANCEMENTS**  
**REVALORISATION DES SALAIRES**  
**PERSPECTIVES D'ÉVOLUTION**  
**OFFRE DE FORMATION ET COMPÉTENCES**  
**RÉGLEMENTATIONS, PROCÉDURES, STATUTS**



# FOCUS // Dirigeants : points de vigilance pistes d'amélioration

**E**n phase avec les craintes et attentes exprimées par les salariés, les réponses des dirigeants pointent la difficile conciliation des temps sociaux et l'impact de l'évolution de la demande sociale sur leur travail.

**35%**

CONSIDÈRENT QUE **L'ÉVOLUTION** DE LA DEMANDE DU PUBLIC AFFECTE **NÉGATIVEMENT** LEUR TRAVAIL

**73%**

SE SENTENT CONSTAMMENT **SOUS PRESSION**

**62%**

SE SENTENT AFFECTÉS PAR LES **AGRESSIONS VERBALES** DES BÉNÉFICIAIRES / CLIENTS

**62%**

TROUVENT QUE LE TRAVAIL **EMPIÈTE** SUR LA VIE PRIVÉE

**51%**

TROUVENT UN **BON ÉQUILIBRE** ENTRE VIE PRIVÉE ET VIE PROFESSIONNELLE

## LEURS ATTENTES

**MOYENS ET FINANCEMENTS**  
**RELATIONNEL**  
**RECONNAISSANCE ET VALORISATION**  
**COMMUNICATION ET INFORMATION**  
**MANAGEMENT, ENCADREMENT**  
**ORGANISATION DU TRAVAIL**  
**OFFRE DE FORMATION ET COMPÉTENCES**  
**REVALORISATION DES SALAIRES**  
**CONDITIONS MATÉRIELLES**  
**IMPLICATION, RESPONSABILISATION**

# Relationnel et échanges : des leviers d'amélioration

**L**e baromètre souligne l'importance de l'aspect relationnel dans la perception de la qualité de vie au travail. C'est à la fois un point fort révélé par l'enquête et une attente majeure pour les salariés comme pour les dirigeants.



63%



89%

PENSENT QUE LES **ÉCHANGES**  
**FORMELS OU INFORMELS**  
PERMETTENT D'AMÉLIORER LA QVT

60%

ONT UN ENCADRANT DE  
PROXIMITÉ / UN MANAGER

59%

DÉCLARENT RECEVOIR UN SOUTIEN SATISFAISANT  
DE SA PART EN CAS DE DIFFICULTÉS

## QUELQUES LEVIERS D'AMELIORATION PROPOSES PAR LES CRESS NORD-PAS DE CALAIS ET PICARDIE

### 1. Des travaux en cours dans la grande région

- ♦ La sensibilisation et la prévention à la prise en compte/en charge des risques psychosociaux dans le cadre de la « Conférence pour un emploi associatif de qualité » (création d'un kit de mise en place du Document unique pour les associations employeuses) - Mouvement associatif de Picardie
- ♦ La formation, l'information et la sensibilisation dans le cadre d'une Action pour le développement des emplois et des compétences (Adec) pilotée par les partenaires sociaux et mise en œuvre par la Cress Nord-Pas de Calais. Des formations et des outils dédiés aux salariés et aux dirigeants sont réalisés afin notamment de :
  - ♦ renforcer la capacité de mobilité professionnelle des salariés ;
  - ♦ participer au renforcement du dialogue social ;
  - ♦ contribuer au développement qualitatif des emplois ;
  - ♦ développer les valeurs de l'ESS et le sentiment d'appartenance à l'ESS ;
  - ♦ prévenir la santé au travail ;
  - ♦ développer les parcours professionnels au sein de l'ESS pour mieux affronter le défi du renouvellement générationnel à l'horizon 2020.

### 2. Des leviers d'actions possibles

- ♦ Animer des actions de sensibilisation et d'échanges auprès des employeurs en lien avec les partenaires sociaux notamment sur le plan du dialogue social dans l'ESS.
- ♦ Favoriser les collectifs de travail et les espaces de discussion pour faciliter le relationnel et la communication entre salariés et dirigeants.
- ♦ Proposer et mettre en place des formations à destination des dirigeants.

## QUELQUES RESSOURCES UTILES

### ♦ ÉTUDES ET SONDAGE

- ♦ Absences au travail dans l'ESS - CHORUM - juin 2015
- ♦ Et le bonheur au travail ? - Etude Deloitte / Cadremploi.fr - avril 2015
- ♦ Les déterminants de la qualité de vie au travail dans l'économie sociale et solidaire - CHORUM - avril 2014
- ♦ Sondage La qualité de vie au travail, pour vous c'est quoi ? - Anact - juin 2013
- ♦ Monographie de l'emploi de qualité dans l'ESS - CHORUM - juin 2011 : [www.qualitedevieautravail.org](http://www.qualitedevieautravail.org)
- ♦ Études et guides méthodologiques sur l'emploi de qualité dans l'ESS : [www.chorum-cides.fr](http://www.chorum-cides.fr)

### ♦ ACCORDS

- ♦ UDES (ex USGERES) : accord du 31 juillet 2010 sur la prévention des risques psychosociaux dont le stress au travail
- ♦ UNIFED : accord Croix-Rouge Française, Fehap, Syneas relatif à l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés 2011-2015 du 1<sup>er</sup> juin 2010

### ♦ RESSOURCES PRATIQUES

- ♦ Fiches repères S'engager dans une démarche de qualité de vie au travail - CHORUM - juin 2015
- ♦ Fil CIDES La newsletter de l'emploi de qualité : [www.chorum-cides.fr](http://www.chorum-cides.fr)
- ♦ Fiches pratiques Ressources Humaines Développer un emploi de qualité dans l'ESS - CHORUM - juin 2013
- ♦ Guide méthodologique Prévenir les risques psychosociaux dans le secteur médico-social - CHORUM - mars 2013
- ♦ Fiches pour l'action Qualité du travail et de l'emploi, un atout pour l'économie sociale et solidaire - Région Languedoc-Roussillon / Cress LR / UR SCOP LR / UREI LR / URIOPSS LR / Aract LR / DIRECCTE LR / CAP LR - octobre 2012
- ♦ Fiches pratiques Prévention des risques professionnels dans l'ESS - UDES / CHORUM - septembre 2009
- ♦ Fiches pratiques des CNAR : [www.solfia.org](http://www.solfia.org)
- ♦ Site internet de l'Agence nationale pour l'amélioration de la qualité de vie au travail (Anact) : [www.anact.fr](http://www.anact.fr)
- ♦ La qualité de l'emploi dans les associations : quels enjeux dans un contexte de crise ? - Mouvement associatif / CHORUM / FONJEP / UDES : [www.lemouvementassociatif.org](http://www.lemouvementassociatif.org)

## RESSOURCES REGIONALES

- ♦ Baromètre des dirigeants de l'ESS en Nord-Pas de Calais et Picardie - décembre 2015

### ♦ CRESS NORD-PAS DE CALAIS [www.cressnpdc.org](http://www.cressnpdc.org)

- ♦ Etude réalisée sur les emplois et les compétences en ESS dans le cadre du Contrat d'Etudes prospective
- ♦ Les principaux enseignements du Contrat d'Etudes prospective
- ♦ Accord cadre et plaquette de présentation de l'ADEC ESS
- ♦ Le poids de l'ESS étude Cress-ORESS selon source INSEE CLAP 2011

### ♦ CRESS PICARDIE [www.cress-picardie.org](http://www.cress-picardie.org)

- ♦ Etude Grandes tendances de l'ESS 2012 - janvier 2013, selon données INSEE 2011
- ♦ Etude La qualité de l'emploi dans l'ESS - mars 2014, selon données 2012
- ♦ Baromètre de l'emploi dans l'ESS en Picardie 2013 - novembre 2014, selon données URSSAF / ACOSS

Ils nous soutiennent dans notre mission d'observation :



RÉGION  
NORD-PAS DE CALAIS



Pas-de-Calais  
Le Département



**Directrice de la publication :** Brigitte Lesot, Directrice générale de la mutuelle CHORUM

**Données :** Sondage CHORUM-CSA sur la qualité de vie au travail dans l'ESS - octobre 2013

**Analyse et rédaction :** Observatoires des Cress Nord-Pas de Calais et Picardie

**Conception graphique :** Mutuelle CHORUM

**Date de publication :** Novembre 2015

## CHORUM, c'est :

La seule mutuelle **entièrement dédiée** aux acteurs de l'**ESS**.

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

**CHORUM** est membre de **Mutex - l'Alliance mutualiste**, composée des 5 principales mutuelles interprofessionnelles (Adréa, Apréva, Eovi, Harmonie mutuelle) de France.

[www.CHORUM.fr](http://www.CHORUM.fr)

## 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.

[www.CHORUM-cides.fr](http://www.CHORUM-cides.fr)

## CHORUM facilit', c'est :

Le 1<sup>er</sup> **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-facilit.fr](http://www.CHORUM-facilit.fr)

SUIVEZ-NOUS SUR TWITTER ET FACEBOOK



**Les Cress Nord-Pas de Calais et Picardie** : des missions de service public au service de la promotion et du développement de l'ESS.

Constituées des syndicats d'employeurs, réseaux et entreprises de l'économie sociale et solidaire de notre région (associations, coopératives, mutuelles, fondations, sociétés commerciales respectant les principes de l'ESS), les Chambres Régionales de l'Economie Sociale et Solidaire (Cress) sont des associations reconnues d'utilité publique.

La loi du 31 juillet 2014 leur confère les missions de service public suivantes :

- ♦ **La représentation** auprès des pouvoirs publics des intérêts de l'économie sociale et solidaire ;
- ♦ L'appui à la **création**, au **développement** et au **maintien** des entreprises ;
- ♦ L'appui à la **formation** des dirigeants et des salariés des entreprises ;
- ♦ La contribution à la collecte, à l'exploitation et à la mise à disposition des **données économiques et sociales** relatives aux entreprises de l'économie sociale et solidaire ;
- ♦ L'information des entreprises sur la **dimension européenne** de l'économie sociale et solidaire et l'appui à l'établissement de liens avec les entreprises du secteur établies dans les autres Etats membres de l'Union européenne.

[www.Cress-picardie.org](http://www.Cress-picardie.org) | [www.Cressnpdc.org](http://www.Cressnpdc.org)

SUIVEZ-NOUS SUR TWITTER ET FACEBOOK

