Les Français et la qualité de vie au travail

12.06.2013

 Aux yeux des salariés, la qualité de vie au travail est tout sauf un gadget !

Interrogés sur les mots qui caractérisent le mieux la qualité de vie au travail, les salariés sélectionnent des termes très positifs.

La qualité de vie au travail n'est **ni une « illusion »** (2% des citations), **ni un « gadget »** (1%). Pour 64% d'entre eux, le mot qui caractérise le mieux la notion de qualité de vie au travail est celui de **RESPECT**.

C'est le qualificatif qui arrive en tête, bien devant les autres termes qui étaient proposés. Un mot qui, de plus, a été souvent cité spontanément. Les termes qui suivent sont **RECONNAISSANCE** (58% des citations) et **EPANOUISSEMENT** (46%).

Dans le détail, la qualité de vie au travail est la synthèse de nombreuses dimensions

**Notamment ce qui est de l'ordre des fondamentaux de la satisfaction professionnelle** :

* L'intérêt du travail (lié à la qualité de vie au travail pour 87% des salariés dont 37% estimant ce lien très fort), la reconnaissance des salariés (liée à la qualité de vie au travail pour 84% dont 44% très fort),
* ainsi que l'environnement physique de travail (lié à la qualité de vie au travail pour 85% dont 29% très fort),la qualité des relations sociales (liée à la qualité de vie au travail pour 83% dont 36% très fort), l'organisation du travail (liée à la qualité de vie au travail pour 82% dont 26% très fort),et les relations avec le management (liées à la qualité de vie au travail pour 80% dont 26% très fort).

**Mais aussi ce qui concerne l'équilibre de vie : la conciliation vie privée / vie professionnelle** (lien pour 86% dont très fort pour 40%).

En revanche, les salariés ne rattachent pas la qualité de vie au travail aux « à-côtés » du travail, la détente et la convivialité notamment...

* « **Les services de bien-être** (espace détente, sieste, massage, etc.) » et « **les services proposés au sein des entreprises** (crèches, conciergeries, etc.) » arrivent ainsi en dernier parmi les critères ayant un lien fort avec la qualité de vie au travail (environ 1 salarié sur 2 estimant qu'ils ont un lien avec la qualité de vie au travail, dont moins de 1 sur 6 un lien très fort).
* « **Les moments de convivialité en entreprise** (séminaires internes, sorties, repas, etc.) » arrivent légèrement devant (61% estimant qu'ils ont un lien avec la qualité de vie au travail dont 15% un lien fort), mais ne sont pas non plus considérés comme déterminants.

La qualité de vie au travail, des effets positifs à tous les niveaux et en particulier sur la qualité de l'ambiance et du travail

Ainsi, pour plus de 9 salariés sur 10, une bonne qualité de vie au travail a un impact fort sur l'engagement des salariés (96%), sur l'ambiance de travail, les relations dans l'entreprise (96%), la qualité du travail réalisé (95%), la santé des salariés (94%)et la productivité (91%). Sur chacune de ces dimensions, il est annoter qu'environ la moitié des salariés estime que l'impact « très fort ».

Des conséquences très positives pour les salariés, pour tout le monde, et particulièrement les entreprises qui ont aussi à y gagner !

87% des salariés estiment qu'une bonne qualité de vie au travail profite à la fois aux salariés et aux entreprises (8% seulement pensent qu'elle profite principalement aux salariés, 5% principalement aux entreprises).

Pour autant, les salariés gardent les pieds sur terre. Il ne s'agit pas de faire de l'entreprise le paradis ! Juste d'y être bien

L'expression la plus assimilée à la qualité de vie au travail est de loin celle de « bien-être au travail » (avec 42% de citations). Bien devant « plaisir du travail » (15%) ou « bonheur au travail » (5%).

À noter : les expressions qui mettent uniquement l'accent sur la manière de faire son travail sont également peu choisies (« qualité du travail » : 8%, « travail bien fait » : 6%, et même « satisfaction au travail » : 12%).

Parmi les interlocuteurs au sein de l'entreprise sur lesquels on peut le plus compter pour améliorer la qualité de vie au travail, les salariés arrivent en tête (33% de citations) suivis de près par les dirigeants d'entreprise (31%).

**Les partenaires sociaux restent des acteurs externes fortement attendus au niveau national** (49% de citations, loin devant l'Etat qui ne recueille que 12% des suffrages).

Lorsque les salariés sont interrogés sur leurs perceptions, leur constat est assez désabusé

Invités à évaluer leur qualité de vie au travail actuelle, ils la notent tout juste au-dessus de la moyenne. Avec 6.1/10, la marge de progrès est importante !

68% des salariés estiment qu'au cours des 5 dernières années, la qualité de vie au travail des français s'est dégradée (seuls 6% jugent qu'elle s'est améliorée).

Comme cela s'observe fréquemment, ils sont un peu moins sévères concernant leur propre situation que sur la situation globale.

Ils sont tout de même 48% à avoir perçu une dégradation dans leur qualité de vie au travail depuis qu'ils ont commencé travailler, 18% constatant au contraire une amélioration, 34% une stabilité globale.

Pour améliorer la qualité de vie au travail, il faut du changement !

Comment les salariés verraient-ils la qualité de vie au travail s'améliorer ? Pour eux, il faut du changement ! Mais aussi davantage d'écoute, de dialogue. Et encore et toujours, du respect et de la reconnaissance

Les salariés, qui ont perçu une dégradation de leur qualité de vie au travail (48%) depuis qu'ils ont commencé à travailler, l'expliquent principalement par la diminution (ou le manque) de moyens, de temps, d'effectifs, de reconnaissance notamment financière. alors que les exigences restent les mêmes, voire progressent. Ce qui se répercute sur l'ambiance et le stress.

Au contraire, ceux dont la qualité de vie au travail s'est améliorée (18%) mettent beaucoup en avant les changements qu'ils ont connus - d'équipe, d'employeur, de poste, de manager, d'horaires.

Concernant leurs attentes pour améliorer la qualité de vie au travail, les salariés mettent en avant la reconnaissance du travail (aussi dans la dimension salaire) et le respect qu'ils attendent. Mais ils souhaitent aussi davantage d'écoute, de dialogue et de confiance, ainsi que davantage de moyens.

Les femmes, plus « concernées » que les hommes

Les femmes se montrent beaucoup plus sensibles au concept même de qualité de vie au travail que les hommes. Elles sont plus nombreuses que ces derniers à caractériser la qualité de vie au travail par les notions de « respect » et « épanouissement »,à juger que les différentes dimensions de la satisfaction professionnelle sont fortement liées à la qualité de vie au travail êta évaluer positivement les impacts de la qualité de vie au travail (notamment sur la motivation, l'ambiance et la solidarité).

Seuls éléments sur lesquels les femmes sont en retrait par rapport aux hommes : ces derniers caractérisent un peu plus souvent la qualité de vie au travail par les termes « perspectives » et « management ».

En revanche, hommes et femmes portent des jugements similaires sur leur propre situation en matière de qualité de vie au travail.

L'âge : un clivage générationnel net

**Les 18-24 ans** témoignent d'une vision hédoniste de la qualité de vie au travail. Elle renvoie davantage à une notion de plaisir pour eux que pour leurs aînés, et ils font plus souvent le lien avec les « à-côtés » du travail (moments de convivialité, services de bien-être). Ce qui peut expliquer pourquoi ils estiment un peu plus que la qualité de vie au travail bénéficie surtout aux salariés. Enfin, ils insistent davantage sur le rôle des managers dans son amélioration.

**Les 25-34 ans** mettent particulièrement l'accent sur l'épanouissement, rapprochant encore plus que les autres tranches d'âge la qualité de vie au travail du « bien-être au travail ». Ils se considèrent tout particulièrement comme acteurs de leur qualité de vie au travail.

**Les plus âgés (> 50 ans)** sont plus concrets : ils insistent sur le fait d'avoir « du temps pour faire son travail». À leurs yeux, la qualité de vie au travail est plus liée au « dialogue social », et ils comptent plus que leurs cadets sur les instances représentatives du personnel pour l'améliorer.

Ce clivage se constate aussi dans les jugements portés sur la situation en matière de qualité de vie au travail : les moins de 35ans sont plus positifs sur leur qualité de vie au travail actuelle, mais aussi moins sévères sur l'évolution récente de la qualité de vie au travail, que ce soit celle des Français dans leur ensemble ou la leur.

La catégorie professionnelle : des différences assez logiques

**Les cadres** insistent plus sur l'autonomie, les perspectives et la dimension managériale de la qualité de vie au travail, ainsi que sur son lien avec l'intérêt du travail / la satisfaction au travail.

**Le rôle des managers** dans l'amélioration de la qualité de vie au travail est ainsi plus important à leurs yeux que pour les autres CSP (catégories socio-professionnelles).

En revanche, ils sont un peu moins sensibles à la notion de respect que les autres populations. Enfin, ils sont plus positifs sur leur qualité de vie au travail actuelle et la façon dont elle a évolué depuis qu'ils travaillent.

**Les professions intermédiaires** mettent plus l'accent sur l'épanouissement et la reconnaissance des salariés que leurs collègues.

Ils ressentent particulièrement une dégradation de leur propre qualité de vie au travail.

**Les employés** sont davantage sensibles à l'égalité, la conciliation vie privée / vie professionnelle et aux services de bien-être proposés par l'entreprise.

**Les ouvriers** sont dans le « concret », caractérisant plus souvent la qualité de vie au travail par la santé ou le travail bien fait. Ils ont moins tendance à relier la qualité de vie au travail aux dimensions testées - sauf sur l'environnement de travail, la situation économique de l'entreprise et la prise en compte des risques psychosociaux, qui rentrent autant en compte dansa qualité de vie au travail à leurs yeux qu'aux yeux des autres CSP. Ils sont peu sensibles à la notion d'épanouissement, mais insistent sur l'aspect dialogue social. Enfin, ils donnent une note particulièrement basse à leur qualité de vie au travail actuelle.