DOSSIER Pourquoi la qualité de vie au travail aujourd'hui en France ?

CONDUIRE UNE DÉMARCHE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL : UN ANI POUR INNOVER

Conduire une démarche qualité de vie au travail : un ANI pour innover

Publié le 17/03/14 par ANACT <http://www.anact.fr/web/dossiers/performance-durable/qvt?p_thingIdToShow=35617769>

L’intérêt pour la qualité de vie au travail (QVT) est vif en France actuellement. On l'observe à travers la création d’observatoires QVT, de la multiplication des enquêtes intégrant cet objet, de la négociation d’accords d’entreprises ou encore dans la signature d’un accord national interprofessionnel en 2013. Cet intérêt prend sa source dans trois ensembles de facteurs.

Trois facteurs-clés

1. L’importance prise depuis quelques années par les phénomènes de stress et des risques psychosociaux au travail.

Les entreprises, afin de sortir d’une représentation du travail jugée parfois négative et trop centrée sur la « souffrance », espèrent qu’un usage du concept QVT permettra de porter un regard plus positif sur le travail et de souligner sa potentialité au plan du développement individuel.

De leur côté, les représentants des salariés sont attentifs à ce que ce « nouveau » concept de QVT ne masque pas les enjeux de santé psychologique. Il devra prendre en compte les causes organisationnelles liées aux risques de dégradation de la santé.

2. La multiplication des négociations sur différents sujets

Les acteurs des entreprises sont mobilisés sur une pluralité de négociations sur des sujets comme : les seniors, l’égalité, le stress, la diversité, la pénibilité etc. Ces négociations sont souvent cloisonnées, avec des résultats pas toujours convergents, des difficultés d’articulation et de cohérence dans les principes et dans le suivi de leur effectivité.

Les partenaires sociaux espèrent alors que le concept de qualité de vie au travail permettra de fédérer les énergies, d’apporter de la cohérence dans l’action et d’assurer un meilleur suivi des progrès réalisés. Idéalement, il débouchera sur l'intégration dans un accord unique de plusieurs thèmes, y compris ceux liés aux obligations de négociations annuelles.

3. Les transformations du travail

Les conditions d’emploi et de travail ont été largement transformées au cours des dernières années de même que les caractéristiques des organisations.

La recomposition des organisations dans les filières, le long de chaînes de valeur éclatées, en vue d’une plus grande flexibilité ;

Le développement d’outils de normalisation, de reporting et de contrôle que ces modèles organisationnels génèrent ;

Les incessantes réorganisations et restructurations qui créent parfois un sentiment d’insécurité lié à l’emploi et à la capacité à s’adapter ;

L’évolution de la conception du travail, d’une division en tâches parcellisées à une activité réclamant coordination et coopération.

L’appel à l’innovation, et donc aux capacités d’initiative et à l’engagement des individus et des collectifs dans l’entreprise et le travail, est désormais à la source de la performance.

La prise de conscience du lien avec la performance

À côté de ces facteurs-clés, des travaux ont permis d'objectiver le lien existant entre la qualité de vie au travail et la performance des organisations. Des études établissent des corrélations positives entre qualité de vie au travail et performance économique dans l’entreprise [1] ; les pays avec une meilleure qualité de vie au travail sont aussi ceux où le chômage est plus faible [2] ; la QVT participe de l’attractivité de l’entreprise et du métier ; elle renforce l’image positive de l’entreprise ; elle favorise l'innovation [3]. En France, le rapport (Henri) Lachmann, (Christian) Larose et (Muriel) Pénicaud, " Le bien-être et l'efficacité au travail", [4] soulignait que l'évaluation de la performance des dirigeants doit intégrer le facteur humain, et donc la santé des salariés. La performance sociale doit aussi être prise en compte, incluant notamment des indicateurs de santé, de sécurité et de conditions de travail, par exemple le turnover, les accidents du travail, la satisfaction des salariés, la promotion interne ». Les auteurs du rapport fixaient également l'objectif de « valoriser la performance collective pour rendre les organisations de travail plus motivantes et plus efficientes » car « des indicateurs de performance exclusivement individuels nuisent à l'efficacité collective du travail et au lien social ».

Ce lien, les partenaires sociaux l'ont aussi acté avec l'accord du 19 juin. Comme le souligne le texte, "la compétitivité des entreprises passe notamment par leur capacité à investir et à placer leur confiance dans l’intelligence individuelle et collective pour une efficacité et une qualité du travail. Elle dépend aussi de leur aptitude à conjuguer performances individuelles et collectives dans le cadre du dialogue social. La qualité de vie au travail contribue à cette compétitivité". Pour les signataires, performance et compétitivité sont donc des bénéficiaires directs de la qualité de vie au travail.

Sous l'effet des facteurs mentionnés et d'une prise de conscience progressive des liens entre les formes d'engagement des salariés et la performance, le sujet « qualité de vie au travail » s'est donc imposé aux acteurs socio-économiques. Mais comment délimite-t-on au juste le champ de la qualité de vie au travail ?