

La connaissance du travail dans l'économie sociale :
Un baromètre national
sur la qualité de vie au travail dans l'ESS

Brigitte Lesot, Mutuelle CHORUM CIDES

Bonjour à tous. Avant d'entrer directement sur le contenu du baromètre, je vais peut-être répondre en introduction à la question : pourquoi la mutuelle CHORUM s'est-elle livrée à réaliser un baromètre ? Nous sommes une mutuelle qui accompagne de nombreuses branches professionnelles de l'économie sociale et solidaire dans la protection sociale. Nous gérons la prévoyance et les garanties santé de plus de 17 conventions collectives des secteurs de l'économie sociale et solidaire. Nos adhérents sont exclusivement issus de ce secteur. Il nous paraissait très important, il y a déjà un certain nombre d'années, de comprendre quels étaient les enjeux pour les acteurs de l'économie sociale et solidaire, leurs problématiques et comment cela pouvait impacter l'emploi et l'évolution des régimes de protection sociale puisque se sont les salaires qui déterminent l'assiette des cotisations et qui permettent les socles de solidarité dans le domaine de la protection sociale complémentaire.

Nous avons essayé de comprendre cela et avons créé, au sein de CHORUM, un outil qui s'appelle CIDES, Chorum initiatives pour le développement de l'économie sociale et solidaire, qui est un centre de ressources et d'actions qui agit pour l'emploi de qualité.

Notre façon de fonctionner est toujours la même : il faut d'abord connaître. Nous avons donc une fonction recherche et développement. Nous avons ensuite une fonction d'expérimentation terrain, c'est-à-dire que tout ce que nous allons conduire en accompagnement est issu de l'observation et de la mise en œuvre pratique sur la base des réalisations de terrain avec les professionnels, employeurs de salariés des structures. Ensuite, nous modélisons et diffusons les outils pour contribuer à l'emploi de qualité, notamment dans le domaine de la prévention et santé au travail mais, plus largement, toutes les questions de l'emploi, par exemple le maintien dans l'emploi, mais également des questions sur la gestion des âges ou l'insertion en milieu ordinaire des personnes handicapées, notamment dans le secteur associatif.

Comment est arrivé le baromètre sur la qualité de vie au travail ? Quand nous avons commencé CIDES, on parlait beaucoup de professionnalisation des secteurs, des employeurs, des emplois. Dernièrement, autour de l'agenda social, il y a eu beaucoup de conférences sociales et d'échanges, qui parlaient de toutes ces questions. Finalement, nous nous sommes dit que nous étions acteurs de terrain, nous connaissions certaines des difficultés existantes, mais qu'il n'existait pas de baromètre concernant l'économie sociale sur la qualité de vie au

travail. Je précise bien qu'il s'agit de la qualité de vie au travail et non de la qualité de l'emploi, c'est encore une autre question, d'où l'idée de mettre en place ce premier baromètre. Le niveau des approches méthodologiques est important, car il fallait faire consensus. Le baromètre avait plusieurs objectifs : améliorer la connaissance de la qualité de vie au travail au sein de l'économie sociale et solidaire, la mesurer dans le temps, c'est-à-dire que nous envisageons d'autres rendez-vous par la suite à partir de ce premier baromètre, et, surtout, par rapport à notre façon d'être et de travailler, de dégager des perspectives de travail visant à améliorer la qualité de vie au travail et voir comment CIDES peut y contribuer. Le deuxième aspect qui nous anime toujours est de valoriser l'économie sociale et solidaire et améliorer la connaissance de ces spécificités.

Au niveau de la méthode, nous étions à l'origine du projet, mais il est clair que cela ne pouvait pas être un projet en chambre. Nous souhaitons donc le développer avec les parties prenantes les plus larges possible. Nous avons d'abord une culture paritaire importante. La qualité de vie au travail résulte aussi du dialogue social. Il était donc important d'y associer toutes les fédérations d'employeurs et de salariés de l'économie sociale. Quand je dis « économie sociale », c'est quel que soit le statut, notamment les mutuelles du Code de la mutualité, associations, en sachant que, dans le secteur associatif, c'est très hétérogène au niveau des métiers, de la taille. Plus de 60 % ont moins de 9 salariés et ensuite, on dénombre les grosses structures. Ensuite, les coopératives, de nombreux observatoires car il est important de capitaliser sur les connaissances qu'il pouvait y avoir d'ores et déjà, et nous nous sommes entourés d'experts.

Vous avez parlé du CNCRES ce matin, avec qui nous avons beaucoup travaillé sur différents sujets, mais également l'ANACT, le RECMA, les Uriopss, beaucoup d'experts au niveau de l'économie sociale et l'appui technique de l'institut de sondage de CSA pour réaliser l'enquête et le traitement.

Nous avons mis en place un comité de pilotage assez large, mais également un comité scientifique pour garantir la méthodologie et faire consensus sur le questionnaire et les critères qui seraient retenus. Nous souhaitons que ce baromètre s'adresse à l'ensemble de l'économie sociale, première particularité. La deuxième particularité était que cela s'adresse aux salariés, mais aussi aux dirigeants bénévoles, c'était très important à nos yeux. Les questions étaient les mêmes pour ces deux types de population et devaient viser toutes les catégories socioprofessionnelles, cadres, non-cadres, mais aussi les vacataires, pas simplement les emplois en CDI.

Sur les critères, nous sommes partis sur les critères de Laecken, les critères reconnus au niveau européen. L'idée était de pouvoir se comparer au secteur privé, mais il fallait intégrer les spécificités de l'économie sociale pour avoir une vision sur l'économie sociale. Tout le premier travail a été de bien définir ce questionnaire.

Nous voulions atteindre les salariés, mais une entreprise telle que la nôtre n'a pas de contact direct avec les salariés, sauf lorsqu'ils sont en arrêt de travail, en arrêt maladie ou en invalidité, nous n'avons pas les adresses de salariés, mais les adresses des personnes morales. C'était un obstacle en soi. Pour le surmonter, nous avons vraiment eu le concours de toutes les fédérations professionnelles d'employeurs, des fédérations de salariés. Nous avons utilisé tous les canaux à notre disposition, tous les moyens modernes de communication (campagne de presse, réseaux sociaux, etc.) et bien d'autres pour avoir un panel représentatif. Il était

important également que le temps pour répondre au questionnaire dure très peu pour que ce ne soit pas répulsif, donc 15 minutes en ligne.

J'ai oublié de souligner que cette enquête a reçu le soutien du ministre Benoît Hamon, qui était alors le ministre délégué à l'économie sociale et la consommation, qui avait marqué tout son intérêt pour cette étude.

Nous avons eu 6 261 réponses de tout l'ensemble des secteurs. La question était de se demander si, dans ce panel, des secteurs n'étaient suffisamment représentatifs pour en tirer des conclusions, mais il s'avère que les réponses étaient plutôt équilibrées.

Les résultats de l'étude se trouvent sur le site Internet et vous avez une synthèse dans vos documents, je ne vais donc pas la détailler, il faudrait plus de temps.

En écho, par rapport à ce que disait Mathieu Narcy tout à l'heure, on peut dire que, si on se compare au secteur privé, la perception de la qualité de vie au travail des salariés de l'économie sociale est légèrement supérieure à la moyenne nationale, 6,3 points contre 6,1 points pour le secteur privé. Le sondage de l'ANACT qui avait été réalisé en 2013 permet de comparer. C'est un secteur où il fait bon travailler. Si l'on en croit un attachement porté à l'économie sociale où 85 % des salariés et 92 % des dirigeants envisagent leur avenir, c'est intéressant. Sur la qualité de vie au travail, ce qui a été signalé tout à l'heure, l'autonomie décisionnelle est effectivement un facteur qui contribue beaucoup au sentiment de qualité de vie au travail. L'écoute des responsables, des managers, est également un déterminant important de la qualité de vie au travail et justement un point fort de ce secteur. Les salariés se déclarant satisfaits du soutien reçu par leur manager dans les situations difficiles (56%) ont ainsi une note moyenne de qualité de vie au travail de 2.6 points supérieure à celle des salariés qui se déclarent non soutenus par leur encadrement. Il existe beaucoup d'autres acquis à préserver pour lesquels je vous renvoie à l'étude.

Il existe en revanche un sentiment de dégradation et des inquiétudes, notamment liées à l'évolution des métiers. C'est ressenti par 57 % des salariés, tout de même beaucoup, et perçu négativement par près de 8 sur 10. En effet, ils rencontrent maintenant beaucoup de comportements agressifs du public, une pression du temps qui s'accélère, qui donne le sentiment de moins bien faire son travail et crée un sentiment de dégradation. C'est bien lié, je ne dirais pas à la motivation, car la motivation semble acquise, néanmoins le sentiment de moins bien faire son travail et que la qualité de vie se dégrade est un sentiment très partagé. Beaucoup de phénomènes de concentration et de regroupement créent également des inquiétudes, c'est un phénomène partagé.

Je voudrais dire également pour les salariés qu'il n'y a pas trop de différence entre non-cadres et cadres, on retrouve les mêmes perceptions quels que soient les critères. Concernant les dirigeants, ils sont plus affectés par la pression temporaire, c'est-à-dire une charge de travail de plus en plus excessive pour 60 % d'entre eux, qui révèle cette pression d'ordre général qui joue sur les aspects qualitatifs.

Cette étude est beaucoup plus complète que je ne peux la détailler aujourd'hui. Depuis, comme c'était vraiment intersectoriel, nous avons procédé aux rendus par branche professionnelle puisque ce n'est pas du tout pareil par exemple dans le maintien à domicile et le médico-social. Il existe des choses différentes. Dans notre vocation, puisqu'il faut tirer profit de ces éléments, nous avons identifié les leviers d'action, c'est ce qui est intéressant. On s'aperçoit que tout est là et que, par exemple, le fait de bien communiquer est très important.

Les endroits où on ne communique pas sur un projet, de regroupement par exemple, créent du stress et dégrade la perception de la qualité de vie au travail.

Maintenant, notre objectif est de pouvoir accompagner en apportant des outils opérationnels sur le fait que, sur certains constats, il existe des leviers d'actions dont les secteurs de l'économie sociale peuvent s'emparer. Je peux témoigner qu'au niveau des acteurs, des fédérations d'employeur et à travers le dialogue social, il existe vraiment une volonté de s'emparer de ces sujets. Ce n'est pas que de la déclaration, il existe vraiment une volonté de passer à l'action.

Chiffres clés de la 1^{ère} édition du Baromètre Qualité de Vie au Travail dans l'ESS :

- ✓ **Une qualité de vie au travail légèrement supérieure à la moyenne nationale**

Note moyenne salariés de l'ESS : 6,3/10	Ensemble des salariés : 6,1/10
--	---------------------------------------

- ✓ **Une qualité de vie au travail qui varie en fonction du statut juridique**

Mutuelles	Fondations	Associations	Coopératives
5,9/10	6/10	6,6/10	7/10

- ✓ **Des salariés et des dirigeants attachés au secteur de l'ESS**

85% des salariés et 92% des dirigeants souhaitent continuer à travailler dans l'ESS.
--

- ✓ **Une conciliation vie privée/vie professionnelle difficile à trouver**

31% des salariés et 46% des dirigeants trouvent que le travail empiète sur la vie privée.

- ✓ **Une dégradation et des inquiétudes face à l'avenir à prendre en compte**

46% des salariés et 32% des dirigeants ressentent une dégradation de leur QVT ces dernières années.

- ✓ **Le contenu du travail, un élément structurant de la qualité de vie au travail dans l'ESS**

80% des salariés et 94% des dirigeants sont satisfaits du contenu de leur travail.
--

- ✓ **La relation salariés/usagers, un point de vigilance à surveiller**

84% des salariés se sentent respectés et reconnus par les bénéficiaire/adhérents/clients. 62% des salariés se sentent affectés par les comportements et discours agressifs des bénéficiaire/adhérents/clients.

- ✓ **Des dirigeants qui subissent une forte pression**

73% des dirigeants se sentent constamment sous pression.
