

LES ENQUÊTES POUR LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL



Qualité de vie au travail : comment la mesurer ?

Selon une étude réalisée par Malakoff Médéric et publiée à l'occasion de la Semaine de la Qualité de Vie au Travail (SQVT) en 2016, 71% des salariés et 96% des dirigeants jugent le niveau de la qualité de vie au travail « bon » ou « très bon » !

Le sujet du bien-être au travail prend de plus en plus d'importance. Face au développement des risques psycho-sociaux, notamment liés au stress, et de la réflexion autour de la pénibilité au travail, le bien-être en entreprise est devenu un thème central des nouvelles politiques RH. Une journée dédiée à la qualité de vie au travail ou QVT, le 11 juin, a été mise en place afin de sensibiliser les salariés du monde entier aux enjeux du bien-être au travail.

Un lien étroit est établi entre qualité de vie au travail et performance des salariés. Ainsi, grand nombre d'entreprises se sont saisies du sujet QVT et n'hésitent plus à faire appel à des « *Chief Happiness Officers* », traduit littéralement par « Responsables du Bonheur » en français. Proposer de bonnes conditions de travail et garantir le bien-être physique et moral des employés est une obligation pour l'employeur, en plus d'être un facteur de performance non négligeable.

Comment se caractérise la qualité de vie au travail ? Peut-on la mesurer ? Dans cet article, une réflexion autour du thème du bien-être au travail et de son impact sur l'implication des salariés.

Pour évaluer le bien-être au travail de vos salariés, plusieurs méthodes peuvent être utilisées :

- **Vous pouvez vous entretenir individuellement avec chacun des salariés pour faire le point.** La question peut par exemple être abordée lors de l'entretien professionnel ou de l'entretien annuel d'évaluation.
- **Il est également possible de confier cette mission à un spécialiste de la qualité de vie au travail (QVT).** Il peut s'agir par exemple d'un psychologue du travail, d'un prestataire ou d'un salarié qualifié, car les métiers du bien-être en entreprise se développent de plus en plus pour accompagner et conseiller les employeurs.
- Enfin, et c'est la méthode que nous abordons ici, **vous pouvez faire remplir à vos salariés un questionnaire sur le bien-être au travail** afin de recueillir leur avis et de mieux identifier leurs attentes.

Bon à savoir : les différentes méthodes d'évaluation du bien-être au travail peuvent être menées ensemble ou séparément, selon la taille de votre entreprise et l'étendue de vos besoins et objectifs.

Qualité de vie au travail : kézako ?

La bonne ambiance au travail et les relations entre collègues, des éléments déterminants sur le plan de la QVT pour 49% des employés et 53% des dirigeants !

Évaluation des conditions de travail des salariés

La qualité de vie au travail ou QVT regroupe tous les moyens mis en œuvre par une entreprise destinés à améliorer les conditions de travail et de vie des salariés. La QVT s'inscrit dans une quête de bien-être pour les salariés parallèlement à une volonté de performance collective de l'entreprise. Ainsi, la qualité de vie au travail, en plus d'être un sujet impliquant la santé physique et morale des salariés, représente un facteur clé de performance et d'innovation pour les entreprises.

Il est possible de la mesurer en analysant certains critères objectifs inhérents à la vie au travail dans chaque entreprise. Niveau d'engagement des salariés, qualité du partage de l'information, qualité des relations entre collègues, ambiance générale de travail, qualité du dialogue social, méthodes d'organisation du travail, qualité des missions proposées, agréabilité de l'environnement de travail, degré d'autonomie laissé à chaque salarié, confiance et responsabilité accordées aux salariés, respect de l'équilibre entre vie professionnelle et vie personnelle ou encore égalité de traitement entre hommes et femmes, etc., sont autant d'éléments objectifs permettant d'évaluer le niveau de qualité de vie au travail au sein de votre entreprise.

En plus d'être un élément central dans l'évaluation de la santé des salariés, le bien-être au travail est devenu un véritable atout de recrutement et un levier de performance considérable pour les entreprises. À cet effet, tous les ans est publié un classement des entreprises où il fait « bon travailler », le classement « *Great Place to Work* » vient ainsi récompenser les sociétés où les salariés se sentent le mieux et les plus épanouis.

Ce palmarès est rendu possible grâce à l'évaluation précise de la qualité de vie au travail de chaque entreprise postulante et dépend directement des réponses apportées par les salariés à des enquêtes portant sur leurs conditions de travail.

Le questionnaire proposé par l'institution « *Great Place to Work* » vient jauger plusieurs critères clés dans l'évaluation de la qualité de vie au travail, comme notamment la confiance accordée à l'environnement de travail ou encore le niveau de développement de la culture d'entreprise. Il vise ainsi à évaluer la crédibilité, le respect, l'équité, la fierté ou encore la solidarité exprimés dans l'entreprise.

La culture d'entreprise a une importance particulière dans l'évaluation de la QVT. En outre, plus les salariés adhèrent à la culture d'entreprise et sont informés des actions mises en place en leur faveur au sein de la société, plus ces derniers sont heureux de participer au projet commun de développement de l'activité. De plus, le classement mesure le niveau de connaissances des salariés au sujet de l'histoire et de l'organisation de l'entreprise ainsi que des avantages apportés aux collaborateurs.

Enfin, le palmarès salue également les entreprises ayant mis en place une philosophie d'entreprise forte, ressentie jusqu'au processus d'embauche et d'intégration et tout au long du développement de la carrière des salariés.

Figurer au classement des entreprises où il fait le « mieux travailler » est un atout considérable dans l'acquisition de talents mais également dans la rétention des meilleurs profils déjà en poste.

Pourquoi réaliser un questionnaire sur le bien-être au travail ?

Le questionnaire sur le bien-être au travail présente certains avantages.

- **Vous pouvez facilement réaliser un questionnaire et à moindres frais.** De nombreux modèles sont disponibles, que vous pouvez adapter aux spécificités de votre entreprise. Vous aurez rapidement un aperçu de la satisfaction de vos salariés.
- **Le questionnaire, s'il est anonyme et confidentiel, vous permettra de récolter des avis sincères.** Les échanges oraux peuvent révéler biaisés ou incomplets. Certains salariés peuvent avoir du mal à exprimer leurs problèmes et besoins personnels au travail oralement, par timidité ou lorsqu'ils ne se sentent pas en confiance avec leur interlocuteur ou avec leurs supérieurs.
- **L'utilisation d'un questionnaire vous offre une certaine souplesse :** vous pouvez poser des questions assez générales afin de balayer l'ensemble des problématiques possibles, puis creuser l'un des aspects en particulier avec un second questionnaire ou avec une autre méthode d'évaluation. Mais si vous souhaitez cibler vos questions sur une thématique précise, c'est aussi possible.
- Enfin, un autre avantage du questionnaire sur le bien-être au travail est que **le salarié aura le temps de songer à ses réponses**, et à ce qu'il pourrait proposer ou apprécier dans l'entreprise pour se sentir mieux et concernant son évolution de carrière. Vous évitez ainsi des réponses trop rapidement données et qui seraient non pertinentes et/ou difficiles à exploiter.

Mesurer la qualité de vie au travail : prendre le pouls de l'entreprise

83% des dirigeants pensent que la qualité de vie au travail sera un thème de préoccupation majeur pour les entreprises dans l'avenir d'après l'étude sur la santé et la QVT réalisée par Malakoff Médéric en 2016 !

Méthodologie d'analyse pour mesurer la qualité de vie au travail

Le questionnaire est la méthode la plus largement utilisée dans l'évaluation de la qualité de vie au travail. Du fait de sa rapidité de diffusion et d'analyse, il est l'outil privilégié par les entreprises. Ainsi, un questionnaire QVT est proposé à l'ensemble des salariés de l'entreprise et ce de manière confidentielle. Ce questionnaire peut être réalisé en interne par un service RH ayant des compétences relatives à la qualité de vie au travail, mais plus généralement, les entreprises font appel à des cabinets extérieurs spécialistes du sujet.

Aussi, un comité de pilotage composé de membres de la direction et de représentants des salariés est constitué afin de garantir l'adhésion de tous les effectifs à la démarche d'évaluation mise en place.

Le questionnaire est individuel et anonyme pour que chacun puisse partager ses sentiments, ses ressentis sans aucunes barrières et sans aucunes craintes d'éventuelles représailles de la part de l'entreprise, voire de collègues incriminés. Ainsi, la réussite du questionnaire tient principalement en la confidentialité de sa mise en œuvre, garantissant une certaine crédibilité aux réponses apportées sans craintes et sans jugements.

Après la phase de diffusion du questionnaire, l'ensemble des résultats est analysé afin de produire un bilan de la situation et des recommandations sont exprimées auprès de l'entreprise évaluée. L'entreprise est libre de suivre ou non les préconisations formulées par les spécialistes en qualité de vie au travail.

Dans une autre mesure, l'entreprise souhaitant être au plus près de la perception des conditions de travail en son sein, peut proposer plusieurs questionnaires sur différents sujets au cours de l'année. Ainsi, en renouvelant l'expérience fréquemment, il est possible de mesurer de manière périodique le niveau réel de satisfaction des salariés.

Le questionnaire QVT se transforme ainsi en un baromètre pouvant mesurer l'impact des actions menées suite aux premières enquêtes réalisées. Enfin, il est possible d'accéder à une base de données entreprises afin de comparer les résultats obtenus avec ceux d'autres sociétés.

De cette manière, en fonction du secteur d'activité et de la taille de l'entreprise, des solutions appliquées ailleurs peuvent être étendues et améliorer réellement la qualité de vie au travail de vos salariés.

La qualité de vie au travail des salariés représente un enjeu sociétal majeur mais également économique. En effet, d'après une récente étude réalisée par Malakoff Médéric, près de 9 personnes sur 10 estiment que la santé et la qualité de vie au travail contribuent directement à la performance de l'entreprise.

Pour retenir vos salariés en poste et recruter plus facilement, l'amélioration de la qualité de vie au travail représente un formidable levier de compétitivité permettant d'allier bien-être et performance !

Quelles questions poser dans un questionnaire sur le bien-être au travail ?

Le bien-être au travail est une notion large ! Dans votre questionnaire, vous pouvez poser les questions que vous souhaitez. Prenez le temps d'y réfléchir et tenez compte des difficultés suspectées ou rencontrées ainsi que des orientations que vous voulez donner à vos efforts pour **améliorer le bien-être au travail**.

Voici quelques **exemples de sujets de qualité de vie au travail** que vous pouvez aborder dans un questionnaire sur le bien-être au travail des salariés :

- **Locaux et équipements de l'entreprise** : les salariés jugent-ils leur poste de travail et les pièces communes ou partagées confortables ? Ont-ils des besoins non pris en compte ?
- **L'ambiance de travail** : les salariés se sentent-ils bien avec leurs collègues ? Trouvent-ils que le travail en équipe fonctionne bien ?

- **Le management** : les salariés ont-ils confiance en leur manager ? Se sentent-ils correctement encadrés et épaulés ? Rencontrent-ils certains soucis avec les supérieurs ou leur manière de communiquer ?
- **Les fonctions exercées et les perspectives professionnelles** : vous pouvez demander à vos salariés s'ils jugent leur poste et leurs fonctions en adéquation avec leurs capacités et leurs attentes professionnelles. Ont-ils le sentiment que leur investissement est payant, de pouvoir évoluer ?
- **Le bien-être psychologique** : les salariés ressentent-ils parfois du stress lié à leurs fonctions professionnelles ? En quelles circonstances ? Ont-ils le sentiment que leurs besoins individuels d'organisation pour concilier vie personnelle et vie professionnelle sont pris en compte ?
- **Le sentiment d'appartenance et d'intégration** : les salariés partagent-ils les valeurs et objectifs de l'entreprise ? Se sentent-ils acteurs des décisions et des évolutions, ou ont-ils au contraire le sentiment de subir sans intervenir, de ne pas être consultés ?

Notre conseil : ajoutez quelques questions ouvertes pour entamer le dialogue et recueillir les idées concrètes de vos salariés qui permettraient d'améliorer leur qualité de vie au travail.

