

**ENQUÊTE QUALITÉ DE VIE ET  
CONDITIONS DE TRAVAIL**

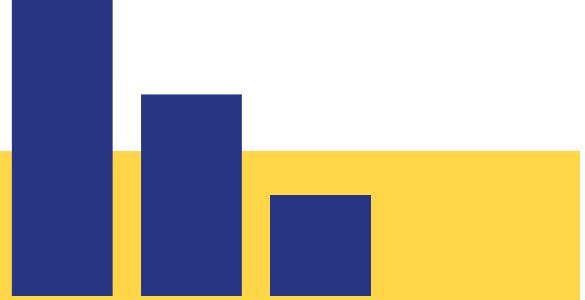
# **CARNET DE BORD DU RÉFÉRENT**



Avec le soutien de la  
Caisse nationale de  
solidarité pour l'autonomie



Avec le soutien de la  
Direction générale  
de la cohésion sociale



# ORGANISATION DE L'ENQUÊTE

**Établissement(s) enquêté(s) :** .....

Vous engagez votre (vos) établissement(s) dans un diagnostic de la qualité de vie et des conditions de travail : cette démarche se construit en plusieurs étapes, que vous retrouverez dans ce carnet de bord.

N'oubliez pas : ce diagnostic n'est pas une fin en soi, il est avant tout un outil de dialogue social et doit être intégré dans une démarche plus globale dès le départ.

**Vous pouvez prévoir ici le planning global de l'enquête en indiquant les mois correspondant aux différentes étapes :**

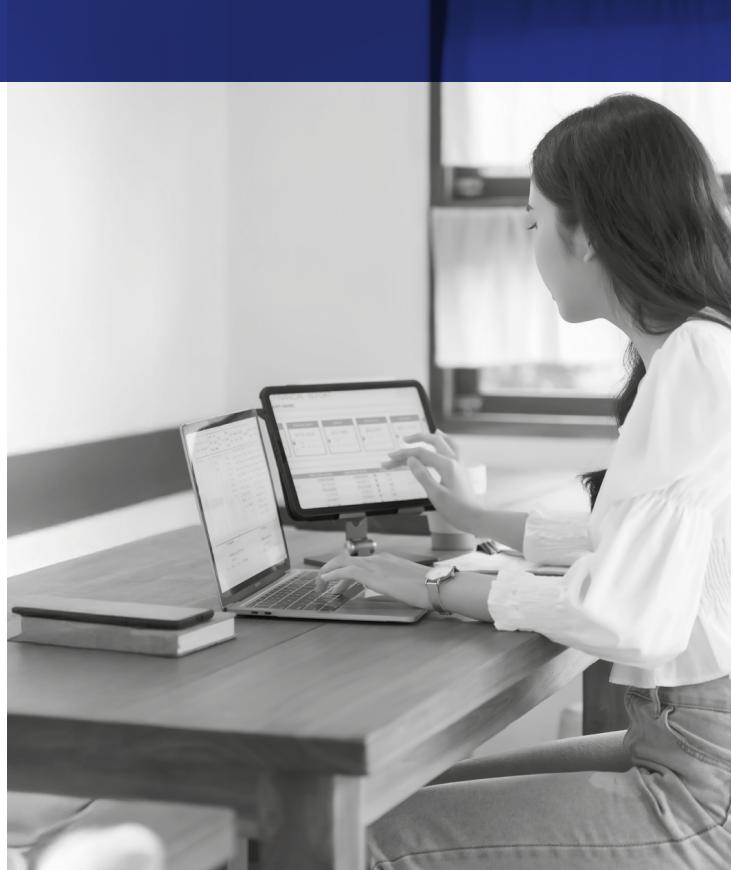
	Mois 1	Mois 2	Mois 3	Mois 4	Mois 5	Mois 6	Mois 7 et suivants
<b>Préparation</b>							
<b>Diffusion</b>							
<b>Analyse</b>							
<b>Restitution</b>							
<b>Actions</b>							

# PRÉPARATION DE L'ENQUÊTE

La **préparation** de l'enquête prend au minimum **un mois**. Cette période doit permettre **d'informer** l'ensemble des **professionnels** et leur expliquer les **objectifs** et les **enjeux** de l'enquête, voire de solliciter leur soutien.

## A faire

- Informer les managers et les services RH** de l'intention de démarrer ce bilan et solliciter leur soutien
- Informer les différentes instances** de l'établissement (instances représentatives des personnels, conseil d'administration...) et solliciter leur soutien
- Identifier des professionnels relais** sur le terrain (managers intermédiaires, représentants des personnels...)
- Informier l'ensemble du personnel de l'établissement** et le sensibiliser aux objectifs et enjeux d'une démarche d'amélioration des conditions de travail (possibilité donnée de prendre la parole, anonymat et confidentialité, restitution des résultats, mise en place d'actions à venir...)



## Outils de communication pour promouvoir l'enquête



Réunions d'information



Lettre d'information



Affiches



Intranet



Bulletins de paie



E-mails



SMS

## Notes et commentaires

.....

.....

.....

.....

La communication orale et directe est à privilégier.

Les échanges informels sont aussi des moyens de communication à mobiliser.

# DIFFUSION DE L'ENQUÊTE



La diffusion de l'enquête peut être **planifiée sur environ 3 semaines**, en évitant les périodes de vacances scolaires, les périodes trop chargées ou les périodes proches d'une autre enquête. Il est également important de **prévoir plusieurs relances** au cours de la **période d'enquête**, au bout d'une dizaine de jours et un ou deux jours avant la fin de l'enquête, par exemple.

## A faire

- Prévoir la date de début et de fin** de l'enquête, ainsi que les dates de relance
- S'assurer auprès du service informatique** que le questionnaire est bien accessible sur le réseau de l'établissement
- Informier le personnel** des dates de l'enquête et des moyens pour participer
- Diffuser le plus largement possible** le lien de l'enquête et le QR Code (à retrouver sur la plateforme Accolade)
- Mettre à disposition des professionnels un espace** et si possible **des outils numériques** (ordinateur / tablette / smartphone) pour leur permettre d'accéder au questionnaire et de le remplir dans le respect de l'anonymat
- Inciter les professionnels** à répondre au questionnaire
- Aider les personnes** mal à l'aise avec l'outil informatique à accéder au questionnaire

## Outils de communication pour diffuser l'enquête



Lettre d'information



Intranet



Bulletins de paie



E-mails



SMS

## Notes et commentaires

.....  
.....  
.....  
.....

Vous pouvez organiser un temps de réunion dédié au remplissage du questionnaire associé à un temps d'échanges, permettant d'enclencher une première réflexion collective sur la qualité de vie et les conditions de travail.

# ANALYSE DES RÉSULTATS

L'analyse des résultats peut être réalisée par **différents acteurs** afin de croiser les regards et **enrichir** les **échanges** (managers de proximité, services RH, direction, psychologue, référent qualité de vie au travail, représentants du personnel...).

## A faire

- Vérifier** le taux de participation
- Analyser le profil des répondants** pour vérifier la représentativité de l'échantillon
- Regarder les résultats** question par question pour identifier les meilleures et les moins bien notées
- Regarder le score global et les scores par dimensions** pour identifier les meilleurs et les moins bien notés
- Dans le cadre d'une nouvelle enquête, comparer les résultats** à la précédente enquête déployée sur l'établissement

Un guide de lecture et d'interprétation des résultats est mis à votre disposition sur la plateforme [Accolade](#).



## Notes et commentaires

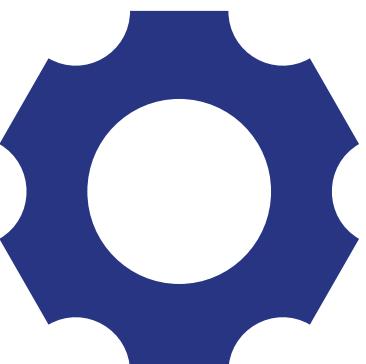
.....

.....

.....

.....

.....



# RESTITUTION DES RÉSULTATS DE L'ENQUÊTE

Le **partage des résultats** constitue une attente forte de la part des professionnels. C'est la première **action concrète à mettre en place** une fois les résultats reçus. Elle est **nécessaire** et doit permettre **l'échange** avec l'ensemble des professionnels afin de déterminer les **axes d'amélioration** à travailler.

## Vous pouvez restituer les résultats de différentes manières



Réunions



Affichage



Bulletins de paie



E-mails



Intranet



Lettre d'information



Rendez-vous individuels



Il est conseillé de privilégier les restitutions orales et collectives pour enclencher ou poursuivre la dynamique de réflexion autour de la qualité de vie et des conditions de travail.

## Planification des réunions de restitution

Réunion	Date	Participants
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....
.....	.....	.....

## Notes et commentaires

.....

.....

.....



# LES SUITES DE L'ENQUÊTE



Les résultats du bilan doivent être l'occasion **d'approfondir** et de **travailler collectivement** sur les thématiques qui apparaissent les plus importantes au regard des résultats, voire de se faire **accompagner** pour **améliorer la qualité de vie au travail**.

**Pour poursuivre votre démarche d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail, vous pouvez**



Rechercher des initiatives inspirantes



Organiser des formations



Solliciter une aide extérieure (consultants, équipe mobile, ARS...)



Organiser des ateliers collectifs

Il est recommandé de réaliser l'enquête tous les 2 ans minimum pour évaluer les actions mises en place et avoir un suivi régulier de la perception des professionnels, grâce à la comparaison des résultats dans le temps.

## Les prochaines actions prévues

Problème identifié ou ressource à valoriser	Action(s) à mettre en place	Responsable(s) de l'action	Professionnels ciblés
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....
.....	.....	.....	.....

## Notes et commentaires

.....

.....

.....

