

**ENQUÊTE QUALITE DE VIE ET
CONDITIONS DE TRAVAIL**

GUIDE DE LECTURE DES RESULTATS



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



Avec le soutien de la
Direction générale
de la cohésion sociale

LA DEMARCHE D'AMELIORATION DES CONDITIONS DE TRAVAIL

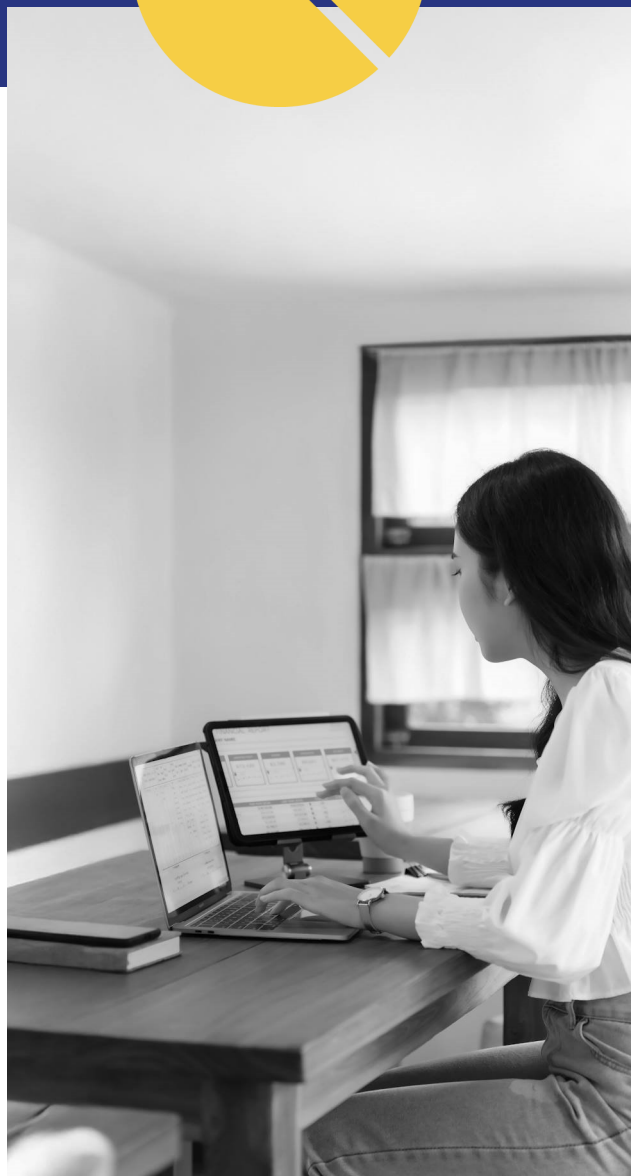


Un questionnaire de mesure de perception de la QVCT

Le questionnaire QENA® mesure la perception des professionnels vis à vis de leur qualité de vie et de leurs conditions de travail (QVCT) à travers des questions réparties en 14 dimensions (« Equilibre vie professionnelle - vie personnelle », « Conditions d'emploi », « Relations avec les collègues », « Rythme de travail » ...). Il reflète donc ces perceptions subjectives et non des faits objectifs. C'est l'agrégation de ces perceptions qui permet d'objectiver la mesure de la QVCT sur un établissement à travers l'analyse statistique des réponses aux questions et le calcul des scores QVCT global et par dimension.

Un outil de dialogue social

Toute politique ou action d'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail passe d'abord par un **diagnostic**. Il est important de bien connaître en amont les difficultés, mais aussi d'identifier les ressources de votre structure sur lesquelles vous appuyer. Mais un diagnostic QVCT n'est pas une fin en soi, c'est avant tout un outil pour enclencher un **dialogue** avec vos équipes et trouver des solutions collectivement.



COMPRENDRE VOS RESULTATS



Vérifier votre taux de participation

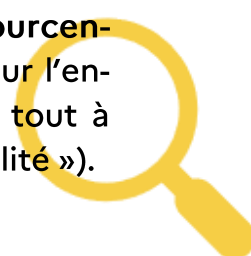
Afin de bien interpréter vos résultats QVCT, il est important de vérifier le **taux de participation** de votre structure. Plus le taux de participation de votre structure est élevé, plus vos résultats sont **représentatifs et fiables**. Un taux de participation en dessous de 20% produit des résultats peu exploitables, et un taux de participation entre 20% et 40% permettra uniquement d'appréhender des grandes tendances sur votre structure.

Comprendre les scores et lire ses résultats

Le questionnaire QENA® permet d'établir un **score QVCT global** et un **score pour chacune des 14 dimensions** du questionnaire.

Les scores sont calculés de la manière suivante : pour chaque question, une note est attribuée aux différentes modalités de réponses : 0 pour « Pas du tout d'accord », 1 pour « Plutôt pas d'accord », 2 pour « Plutôt d'accord », 3 pour « Tout à fait d'accord » et 1,5 en cas de non-réponse. Le score « QVCT global » et les scores de chaque dimension sont alors calculés en faisant la **moyenne des notes données par les répondants**. Les scores sont ensuite ramenés à **100** par souci de lisibilité (0 étant le minimum possible, et 100 étant le maximum possible). Ainsi, plus le score est élevé, plus la perception des répondants est positive. À l'inverse, un score faible indique une insatisfaction ou une perception critique de cette dimension de la QVCT.

Les résultats statistiques par questions sont quant à eux les **pourcentages obtenus par chaque modalités de réponse**, calculés sur l'ensemble des répondants (exemple : 25% des répondants sont tout à fait d'accord avec l'affirmation « Mon travail a une véritable utilité »).



COMPRENDRE VOS RESULTATS



Analyser vos ressources, identifier des points d'alerte

Les résultats obtenus peuvent vous permettre d'identifier les **points forts** de votre structure sur lesquels vous appuyer, mais aussi d'objectiver les **points de vigilance** ou d'**alerte** sur lesquels agir.

Examinez d'abord les **scores par dimension** afin d'avoir une vision d'ensemble de la QVCT sur votre structure et ainsi repérer les meilleurs et les moins bons scores obtenus par votre établissement.

Afin de réaliser une analyse plus fine de vos résultats, examinez par la suite les **questions les mieux notées** : des résultats très positifs constituent des points d'appui que vous pouvez exploiter ou renforcer.

Il est également important de repérer les questions ayant obtenu les **moins bons résultats** : elles constituent des points d'alerte et peuvent être ciblées comme prioritaires dans vos plans d'actions en faveur de la QVCT.



Comparer vos résultats dans le temps

Le **renouvellement de l'enquête** permettra d'évaluer les actions mises en place et d'avoir un **suivi régulier** de la perception de la QVCT sur votre structure, permettant la **comparaison** de vos résultats dans le temps.

Il est recommandé d'**archiver** systématiquement vos résultats et de réaliser l'enquête **tous les deux ans**. Cette périodicité est à adapter au contexte particulier de votre structure (autres enquêtes, événement perturbant, actions en cours de déploiement...).

Un **état des lieux des changements** ou des événements importants survenus entre deux enquêtes est également à prévoir, afin de mieux interpréter les évolutions entre les deux diagnostics.

RESTITUER VOS RESULTATS



Une attente forte des salariés

Le partage des résultats représente légitimement une attente forte de la part des professionnels ayant participé à l'enquête. C'est donc la **première action concrète à mettre en place** rapidement une fois les résultats reçus. Cela permettra également d'éviter la démotivation de vos équipes et une faible participation aux prochaines enquêtes QVCT.

Echanger collectivement autour des résultats pour envisager les suites

La restitution constitue un **moment clé** pour échanger avec les professionnels et pour leur permettre de s'approprier les résultats et la démarche QVCT globale. Elle permettra également à l'encadrement de partager son analyse de ce diagnostic et de faire savoir aux professionnels quelles seront les **suites envisagées** (ateliers de discussions collectifs et thématiques, sollicitation d'un accompagnement externe, pistes d'actions...).

Les **restitutions orales collectives** sont à privilégier (réunions), mais peuvent être complétées de restitutions **individuelles** (lors d'entretiens professionnels individuels) ou **écrites** (envoi des résultats par mail ou joints au bulletin de paie).

