

CONSTRUIRE DES ENQUÊTES QVCT

PRÉSENTATION DE L'OUTIL

Ce document propose une méthodologie structurée pour construire des enquêtes sur la Qualité de Vie et des Conditions de Travail (QVCT) au sein des CUMA.

S'appuyant sur l'approche de l'ANACT, il harmonise les pratiques régionales autour des six axes thématiques de la QVCT et propose des modèles de questionnaires pour les salariés, responsables et adhérents, ainsi que des méthodes d'analyse graphique.

Son objectif est de libérer la parole grâce à la confidentialité pour engager une démarche de progrès co-construite.

OBJECTIFS DE L'OUTIL

- Évaluer la qualité des relations et de l'organisation au travail
- Identifier des pistes d'actions concrètes pour l'amélioration
- Professionnaliser le management et la prévention des risques

CONTEXTE : les différentes enquêtes réalisées

Les trois régions utilisent des approches complémentaires pour évaluer le travail en CUMA, allant du questionnaire quantitatif à l'entretien individuel approfondi.

Ce qui est identique (Points communs)

- **Les thématiques centrales** : Toutes les enquêtes explorent **l'organisation du travail** (planning, outils), **l'intégration des nouveaux salariés** (accueil, tutorat), et la **santé/sécurité au travail**, notamment via le Document Unique d'Évaluation des Risques (DUER).
- **La relation tripartite** : Le cœur des investigations porte sur la qualité des relations entre les **salariés, les responsables (référents/présidents) et les adhérents**.
- **La recherche d'amélioration** : Chaque démarche vise explicitement à identifier des **pistes d'actions concrètes** pour améliorer les conditions de travail et fidéliser les salariés..
- **Confidentialité** : Toutes garantissent l'anonymat ou la confidentialité des réponses pour libérer la parole.

Les spécificités : le cadre méthodologique

Différentes approches méthodologiques ont été mise en place :

- **Nouvelle-Aquitaine** : C'est l'approche la plus structurée autour de la **méthodologie ANACT**, déclinée en **6 axes** précis (Compétences, Égalité, Santé, etc.). Elle inclut aussi un volet spécifique sur l'impact des services de la CUMA sur le travail propre de l'adhérent sur son exploitation.
- **Occitanie** : Privilégie les **entretiens individuels qualitatifs** menés par des psychologues du travail ou ergonomes. Elle propose des grilles très spécifiques pour des profils comme les **apprentis** ou les **chefs d'équipe**.
- **Bourgogne Franche Comté** : Utilise des questionnaires ciblés sur le binôme **Référent-Salarié**, avec un focus important sur les modalités de recrutement et les facteurs de motivation.

LIEN VERS LES ENQUÊTES

Enquêtes au format GoogleForm (à dupliquer)

- Questionnaire pour les salariés : [ici](#)
- Questionnaire pour les responsables : [ici](#)
- Questionnaire pour les adhérents : [ici](#)

<https://www.cuma.fr/faire-bouger-lagriculture/nos-actions-de-developpement/nos-projets-de-recherche-fact-cuma/>

Questionnaire salarié

L'objectif est de mesurer le vécu au travail et la clarté des missions.

Profil : Poste occupé, ancienneté, type de contrat.

- **Axe 1 - Organisation :** Est-ce que les consignes de travail que l'on me donne sont claires ? Ai-je assez de ressources (autonomie, personnes qui m'aident à la prise de décision) pour gérer les pannes ou les changements de météo ?
- **Axe 2 - Relations :** L'ambiance avec les collègues et les adhérents est-elle bonne ? Est-ce que je me sens soutenu en cas de difficulté sur un chantier ?
- **Axe 3 - Compétences :** Ai-je été bien accueilli à mon arrivée ? Est-ce que j'ai accès aux formations nécessaires (sécurité, nouvelles machines) ?
- **Axe 4 - Égalité & Vie perso :** Mes horaires me permettent-ils un bon équilibre avec ma vie privée ? Mes jours de repos sont-ils respectés ?
- **Axe 5 - Management :** Mon ou mes responsables sont-ils clairement identifiés ? Est-ce que j'ai le droit à l'erreur ?
- **Axe 6 - Santé & Sécurité :** Est-ce que je dispose de tous les équipements de protection (EPI) ? Le matériel est-il bien entretenu pour travailler en sécurité ?

Questionnaire Responsable

L'objectif est d'évaluer la posture de manager et l'organisation globale de l'emploi.

Profil : Fonction dans la CUMA, ancienneté dans cette fonction.

- **Axe 1 - Organisation :** Les outils de planning sont-ils efficaces ? Comment gérons-nous la répartition des tâches entre salariés ? Comment gérons-nous la priorisation des tâches en période de pic d'activité ?
- **Axe 2 - Relations :** Comment j'évalue la qualité du dialogue entre les adhérents et les salariés ? Les conflits sont-ils gérés ?
- **Axe 3 - Compétences :** Avons-nous des difficultés à recruter ou à garder nos salariés ? Quel accompagnement proposons-nous aux nouveaux ?
- **Axe 4 - Égalité & Diversité :** Comment organisons-nous la flexibilité des horaires en période de pointe tout en respectant le cadre légal ?
- **Axe 5 - Management :** Est-ce que je réalise des entretiens annuels ? Est-ce que je me sens à l'aise et formé pour mon rôle de manager ?
- **Axe 6 - Santé & Sécurité :** Le Document Unique (DUER) est-il à jour et connu de tous ? Quelles actions de prévention avons-nous mises en place cette année ?

Questionnaire adhérents

L'objectif est de mesurer l'impact des services de la CUMA sur leur propre travail.

Profil : Fréquence d'utilisation des services, type de prestations (matériel seul, service complet).

- **Axe 1 - Contenu du travail :** Le salarié de la CUMA comprend-il bien mes attentes sur mes parcelles ? Le matériel et / ou le service est-il adapté à mes besoins ?
- **Axe 2 - Relations :** La communication avec le salarié (ou le responsable planning) est-elle fluide et cordiale ?
- **Axe 3 - Compétences :** Les salariés de la CUMA me semblent-ils suffisamment compétent techniquement ?
- **Axe 4 - Impact sur mon exploitation :** Les services de la CUMA (salarié ou matériel) améliorent-ils mes propres conditions de travail et ma santé ?
- **Axe 5 - Engagement :** Suis-je satisfait de l'implication des salariés dans le bon fonctionnement de la CUMA ?
- **Axe 6 - Sécurité :** Est-ce que je mets en place le nécessaire pour que le salarié puisse respecter les consignes de sécurité et d'hygiène sur mon exploitation ? Suis-je moi-même suffisamment informé des consignes de sécurité et d'hygiène ?

MODE D'EMPLOI / ÉTAPES

Étape 1 : Préparation et engagement

- **Objectif** : Définir pourquoi on mène l'enquête (ex: améliorer l'emploi partagé, réduire le turnover).
- **Acteurs** : Impliquer tous les profils : salariés (conducteurs, mécaniciens), responsables (présidents, référents) et adhérents utilisateurs.
- **Garantie** : Assurer la **confidentialité** des échanges pour obtenir des avis sincères.

Étape 2 : Structure de l'enquête (Les 6 axes ANACT)

Pour une vision complète, l'enquête doit interroger les participants sur les dimensions suivantes :

- **Contenu du travail** : Autonomie, clarté des consignes, gestion des aléas climatiques et pannes.
- **Relations au travail** : Esprit d'équipe, espaces de convivialité, soutien de l'encadrement.
- **Compétences et parcours** : Accueil des nouveaux, accès à la formation technique et sécurité, transmission des savoirs.
- **Égalité professionnelle** : Équilibre vie pro/vie perso, aménagement des horaires, respect et mixité.
- **Management et engagement** : Participation des salariés aux décisions, droit à l'erreur, reconnaissance du travail.
- **Santé au travail** : Adéquation du DUER, qualité des équipements de protection (EPI), aménagement des postes (bruit, poussière).

Étape 3 : Collecte des données

- **Outils** : Utiliser des questionnaires (type Google Forms) pour le quantitatif et des entretiens individuels pour approfondir le "vécu".
- **Échelle d'évaluation** : Utiliser une double mesure : le **niveau de maturité** (est-ce mis en place ?) et l'**impact personnel** (est-ce que cela me satisfait ?).

Étape 4 : Analyse et plan d'actions

- **Synthèse** : Faire ressortir les points forts et les "points à améliorer" par axe.
- **Co-construction** : Demander aux participants de proposer eux-mêmes des actions d'amélioration à la fin de chaque thématique.
- **Restitution** : Informer les participants des résultats et des décisions prises pour maintenir l'engagement.

EXPLOITATION DES RÉSULTATS

1. Adaptation du questionnaire pour le graphique radar

Pour générer ce graphique, le questionnaire doit produire des **données chiffrées**. Les sources préconisent déjà l'utilisation d'une **double échelle d'évaluation** pour chaque question :

- **Le niveau de maturité (de 0 à 4)** : Évalue si l'action est mise en place et si elle fonctionne.
- **L'impact personnel / Satisfaction (de 1 à 4)** : Mesure le ressenti du répondant (1 : Pas du tout satisfait, 4 : Tout à fait satisfait).

NB : Pour chaque axe (ex: Santé au travail), il faut calculer une **moyenne des notes** obtenues aux questions de cet axe. Par exemple, si l'axe "Santé" comporte 3 questions, le score de l'axe sera la moyenne des 3 réponses.

2. Utilisation du graphique radar pour l'analyse

L'utilisation de ce graphique permet de réaliser deux types de comparaisons puissantes selon la méthodologie ANACT :

1. **Comparaison "Maturité vs Satisfaction"** : Vous pouvez superposer deux tracés sur le même radar. L'un montre ce que la CUMA pense avoir mis en place (MATURITÉ), l'autre montre si les salariés en sont satisfaits (SATISFACTION). Si l'écart est grand sur un axe, c'est une priorité d'action.
2. **Comparaison par acteurs** : Vous pouvez superposer le radar des **salariés** et celui des **responsables**. Cela permet de confronter les perceptions et de voir, par exemple, si les responsables pensent que les relations sont excellentes alors que les salariés les jugent moyennes.

MODE D'EMPLOI - Réaliser un graphique RADAR

Pour créer un diagramme radar efficace à partir du fichier de réponse Google Sheets, vous devez transformer les réponses individuelles en moyennes par thématique. Voici la procédure pas à pas, basée sur la méthodologie ANACT et les données de votre tableur.

Étape 1 : Préparer le tableau de synthèse

Vous ne pouvez pas créer le graphique directement sur les réponses brutes. Vous devez créer un petit tableau récapitulatif dans un nouvel onglet de votre Google Sheet :

1. **Colonnes** : Créez trois colonnes intitulées « **Axe QVCT** », « **Moyenne Maturité** » et « **Moyenne Satisfaction** ».
2. **Lignes** : Listez les **6 axes ANACT** présents dans votre questionnaire :
 - Contenu du travail (Organisation)
 - Relations au travail
 - Compétences et parcours
 - Égalité professionnelle / Vie perso
 - Management et engagement
 - Santé au travail

Étape 2 : Calculer les moyennes par axe

Pour chaque axe, vous devez calculer la moyenne des notes obtenues dans votre tableur.

- **Maturité** : Faites la moyenne des colonnes de type « NIVEAU DE MATURITÉ : Est-ce mis en place ? (0 à 4) » pour les questions correspondant à l'axe.
- **Satisfaction** : Faites la moyenne des colonnes « VOTRE SATISFACTION : En êtes-vous satisfait(e) ? (1 à 4) » pour les mêmes questions.

Note : Si un axe comporte 3 questions, le score de l'axe est la moyenne des réponses à ces 3 questions.

Étape 3 : Insérer le graphique radar

1. **Sélectionnez** votre nouveau tableau de synthèse (incluant les titres et les 6 axes).
2. Cliquez sur le menu **Insertion > Graphique**.
3. Dans l'éditeur de graphique à droite, sous l'onglet **Configuration**, cliquez sur le menu déroulant **Type de graphique**.
4. Descendez tout en bas jusqu'à la catégorie « Autres » et sélectionnez le **Graphique radar**.

Étape 4 : Ajuster les paramètres visuels

Pour que le graphique soit lisible et conforme aux sources :

- **Échelle** : Dans l'onglet **Personnaliser > Axe vertical**, fixez la valeur minimale à **0** et la valeur maximale à **4** (le maximum des échelles utilisées).
- **Légende** : Vérifiez que les deux courbes (Maturité et Satisfaction) sont bien distinguées par des couleurs différentes.

Étape 5 : Analyser les écarts

Une fois le radar généré, observez les zones de divergence :

- **Comparaison Maturité vs Satisfaction** : Si la courbe de Maturité est haute (la CUMA pense agir) mais que la Satisfaction est basse, cela indique une priorité d'action immédiate.
- **Les "creux"** : Les points les plus proches du centre du radar désignent les axes de la QVCT les plus fragiles qu'il faudra traiter dans votre plan d'actions co-construit.