COMMUNIQUÉ DE PRESSE
Paris, le 16 juillet 2021

Regards croisés de salariés, de managers et de représentants du personnel de grandes entreprises sur les mutations du travail

L'organisation du travail vit de profondes mutations liées aux nouvelles technologies, aux évolutions sociales, économiques, environnementales… La crise pandémique a accéléré des transformations déjà engagées mais a également révélé certains blocages dans la capacité des grandes entreprises à s'adapter rapidement et efficacement à des situations inédites.
Avec OpinionWay, topics créé l'Observatoire de la transformation du travail. Grâce à ce rendez-vous annuel, les dirigeants des grandes entreprises disposent de nouvelles clés de lecture des marqueurs de la transformation et d'un outil de comparaison avec la situation qu'ils vivent dans leurs entreprises respectives.

Principaux enseignements :

- Une très forte convergence dans l'appréciation des tendances d'évolution dans les organisations du travail pour les 3 cibles interrogées *(salariés, managers et représentants du personnel de grandes entreprises).* **C'est la multiplication des outils digitaux et technologiques impliquant de se former en continu qui est le game changer le plus marquant** (76% pour les salariés ; 85% pour les managers ; 66% pour les représentants du personnel). Et l'automatisation / la robotisation est la tendance la moins marquante, tant pour la performance économique que sociale.
- **Les managers de plus de 55 ans sont ceux qui expriment le plus de facilité à s'adapter aux méthodes collaboratives** (85%) **ou à l'échange spontané et informel** (84%)
- **Les femmes managers se sentent moins respectées et écoutées par leur N+**1 que leurs collègues masculins (71% contre 83%)
- Les principaux défis managériaux selon les managers eux-mêmes : **maintenir la cohésion des équipes et l'engagement des collaborateurs**. Pour les managers membres de Codir ou de Comex, c'est **la gestion du travail hybride** (sur site et en télétravail). Pour les femmes managers, le grand défi managérial est de savoir **composer avec la psychologie des collaborateurs**.
- Impacts Covid sur la relation au travail dans les grandes entreprises
    - **La fragmentation des collectifs de travail semble s'amplifier** : entre ceux qui ont majoritairement télétravaillé et ceux qui étaient présents sur site, entre ceux qui appréhendent positivement ou non les grands transformations de l'entreprise, entre ceux dont le rôle est mieux reconnu ou pas depuis le début de la crise
    - **Le rééquilibrage vie privée – vie professionnelle : 58% des salariés et 57% des managers jugent l'impact très positif** (68% pour les salariés télétravailleurs - 65% pour les managers télétravailleurs). Mais si une majorité est très positive, près d'1/3 des managers se dit impactée négativement.
    - **L'impact sur la santé physique et psychique semble « amorti » par l'organisation** (respectivement 48% et 46% d'impact positif chez les salariés et 51% sur les deux chez les managers). **Toutefois, un salarié sur 3 déclare être impacté négativement** en particulier les moins de 35 ans.
    - **Les salariés comme les managers jugent positivement l'action des représentants du personnel pendant la période** (68% et 67%). Pour 69% des représentants du personnel, la crise Covid a généré **plus de solidarité et de cohésion que d'habitude** au sein de leur entreprise et **le maintien de l'équité entre salariés** représente leur principal enjeu d'avenir.

Résultats détaillés

La satisfaction au travail résiste plutôt bien au contexte actuel

Les managers se sentent globalement mieux reconnus au travail que les salariés et ce sur plusieurs critères comme le degré de responsabilité *(89% vs 83% des salariés)* ou encore le statut dans l'entreprise *(83% vs 66% chez les salariés).* Si le travail occupe une place très importante dans l'équilibre de leur vie, cela est plus marqué chez les managers (92% vs 86% chez les salariés). Ce qui peut expliquer que les managers expriment une plus grande satisfaction à leur travail (6,9 sur 10) que les salariés (6,5 sur 10).
La solidarité entre collègues est fortement mise en avant dans les entreprises de plus de 2 500 salariés que ce soit sur la recherche de conseil, d'aide ou d'information.
Les différences s'accentuent lorsque que l'on parle du soutien reçu par le responsable direct. Les managers semblent recevoir plus de soutien que les salariés. Ainsi 71% des salariés se sentent respectés et écoutés par leur manager direct contre 80% des managers. Pourtant des disparités apparaissent y compris parmi les managers puisque 71% des femmes managers se sentent respectées et écoutées par leur manager direct contre 83% des hommes managers.
Autre fait marquant, les managers de plus de 55 ans, sont ceux qui expriment le plus de facilité à s'adapter aux méthodes collaboratives (85%) ou à l'échange spontané et informel (84%). Une aisance qui peut s'expliquer par le bénéfice de l'âge et de l'expérience qu'ils possèdent dans les grandes entreprises.

Des disparités de perception entre salariés et managers sur le futur du travail

Au global, les managers et les salariés semblent s'accorder sur les tendances qui font évoluer le plus leur façon de travailler au quotidien (notamment la multiplication des outils digitaux – 76% chez les salariés et 85% pour les managers).
Ce qui diverge concerne le niveau d'impact des différentes tendances. Les managers accordent systématiquement un impact plus fort à chacune des tendances, cela est spécifiquement vrai sur les pratiques collaboratives (74% chez les managers vs 58% chez les salariés) ou encore sur l'organisation plus flexible du travail (79% chez les managers vs 66% chez les salariés). Ils sont en revanche d'accord sur le fait que les tendances impactent positivement leur qualité de vie au travail (78% chez les managers et 74% chez les salariés) mais encore plus la performance économique de l'entreprise (88% pour les managers et 84% pour les salariés).

Le management basé sur la mise en responsabilité comme enjeu central des entreprises pour réussir à se transformer

« C'est un des enseignements de cette étude que les dirigeants devraient regarder avec attention, notamment pour gérer la sortie de crise Covid et poursuivre les transformations engagées » **souligne Bruno Mettling, fondateur de topics.** En effet, une très forte majorité des personnes interrogées considère qu'un management fondé sur la confiance et l'autonomie est le premier levier de performance économique et de qualité de vie au travail parmi les éléments d'organisation du travail. **L'ancien DRH du Groupe Orange ajoute *« beaucoup de grandes entreprises ont un défi important face à elles pour faire évoluer leur culture managériale. Une des clés est d'impliquer plus directement les managers aux chantiers jugés essentiels comme l'adaptation des espaces de travail, l'organisation du travail plus flexible et plus collaboratif, le développement des usages digitaux... »***

La crise sanitaire comme accélérateur et déclencheur d'une prise de conscience des managers et salariés sur l'équilibre vie professionnelle – vie personnelle

Environ 1 salarié (52%) et 1 manager (47%) sur 2 ont été majoritairement en télétravail depuis le 1er confinement de 2020, avec une plus grande proportion de femmes salariées (57%), de cadres non managers (71%), de salariés franciliens (66%) et enfin de managers franciliens (57%).
Au final, la crise sanitaire est le déclencheur de nombreuses révélations tant pour les salariés que pour les managers, en témoigne ce que nous disent les 2 profils sur ce qu'ils ont appris sur eux et sur leur travail durant cette période, en priorité l'importance du contact humain, de l'échange et de la communication. On peut également parler de la prise de recul qu'a permis la période et de la prise de conscience sur l'importance de la vie privée.
C'est d'ailleurs le principal impact positif qui ressort chez les salariés (58%) et cela est encore accentué chez ceux étant majoritairement en télétravail (68%). Outre l'importance de la vie privée, c'est le niveau

d'autonomie qui est fortement apprécié : 9 salariés et 9 managers sur 10 en sont satisfaits, avec un niveau de tout à fait satisfait particulièrement élevé (37% chez les salariés et 39% chez les managers).
Au global, l'impact de la période sur la santé physique et psychique semble amorti dans les grandes entreprises (respectivement 48% et 46% d'impact positif chez les salariés et 51% sur les deux chez les managers). D'après Stéphane Lefebvre-Mazurel, Directeur du pôle B2B, SmartCity & INside d'OpinionWay, ***«ce résultat peut s'expliquer par le fait que les grandes entreprises disposent sans doute plus facilement de moyens pour faciliter le quotidien de leurs collaborateurs, rendant ainsi la pression de la crise moins forte et la charge de travail mieux répartie au sein des équipes »***. Une tendance globale à nuancer cependant pour ne pas masquer des situations spécifiques plus problématiques, comme pour les moins de 35 ans qui évoquent un impact très négatif de la crise sur le plan psychique très supérieur à l'ensemble des répondants (17% vs 9%).

Les représentants du personnel conscients de l'importance de leurs rôles et du chemin qu'ils leur restent à parcourir

Les grandes tendances de l'évolution du travail semblent moins impacter les représentants du personnel dans leurs missions, et même si la majorité (62%) estime que cela ne va pas modifier leur rôle, près d'un tiers d'entre eux (31%) estime qu'il sera plus important à l'avenir.
Le constat des représentants du personnel sur l'impact de la situation sanitaire dans les entreprises est mitigé. Si la moitié (52%) estime que la crise a rendu le climat plus tendu, ils sont 69% à dire que cela a engendré plus de solidarité et de cohésion et 8 représentants 10 estiment que la qualité des relations entre managers et salariés a été positive.
8 représentants du personnel sur 10 estiment qu'ils ont pu jouer convenablement leur rôle dans la représentation des salariés durant la crise, et 95% estiment même que le soutien qu'ils ont apporté a été satisfaisant, ce qui peut expliquer qu'ils se sont sentis efficaces (6,9/10) et surtout utiles (7,3/10). Un rôle donc important dans les entreprises et qui est apprécié et conscientisé tant par les managers que par les salariés, même si les 2/3 d'entre eux ne se projettent pas dans ce rôle.
Par ailleurs, 66% estiment que la prévention et l'accompagnement des risques psychosociaux pour les salariés est un enjeu très important, en faisant ainsi la principale priorité.

En synthèse, cette étude adresse un message aux dirigeants et en particulier aux DRH. **Selon Bruno Mettling,** ***« le retour au bureau doit être au cœur des priorités car l'enjeu sera de resynchroniser tout le monde ».*** L'étude révèle des situations et des perceptions assez contrastées entre ceux qui ont réussi à tirer le meilleur parti du télétravail et ceux qui ont davantage souffert de la période, entre ceux qui s'adaptent difficilement aux nouvelles organisations du travail et ceux qui capitalisent sur leur expérience ou leurs compétences, etc… Une nouvelle expérience sur site doit être proposée pour donner envie – et du sens- aux collaborateurs de venir au bureau et pour organiser le fameux travail hybride qui va s'imposer, bien au-delà du Covid, au regard de toutes les mutations en cours... D'ailleurs les partenaires sociaux l'ont bien compris puisqu'ils sont 65% à déclarer que le maintien de l'équité des conditions de travail sera un des enjeux majeurs dans les prochains mois.

Méthodologie : étude réalisée par OpinionWay entre le 7 et 21 juin 2021, en ligne auprès de 1 001 salariés et de 409 managers de grandes entreprises (plus de 2 500 salariés) et par téléphone auprès de 60 représentants du personnel d'entreprises privées de plus de 1 000 salariés.

A propos de topics

topics est un cabinet de conseil né de l'alliance, autour de Bruno Mettling, de SIACI SAINT HONORE et du Groupe Havas. Lancé en janvier 2019, topics s'appuie sur une équipe courte, un réseau d'entreprises partenaires et une communauté d'une quarantaine d'experts, ayant tous une expérience solide en entreprise. L'équipe de topics intervient en soutien stratégique et opérationnel des transformations auprès des dirigeants d'entreprise et notamment des DRH. Elle a récemment accompagné de nombreuses opérations de M&A, piloté des négociations sensibles et préparé l'adaptation des organisations du travail à la gestion de crise Covid (télétravail, management à distance, transformation culturelle…).
www.topicsconseil.com/fr

A propos du Groupe OpinionWay

Créé en mars 2000, pionnier de la digitalisation des études, OpinionWay innove dans les études Marketing et d'Opinion et développe l'agilité dans les modes d'approches (Panels en ligne, Communautés digitales, Hybridation des données et Social Media Intelligence). Né en France et capable d'intervenir sur les cinq continents, OpinionWay a des implantations au Maghreb (Algérie, Maroc, Tunisie), en Europe de l'Est (Pologne) et en Afrique Subsaharienne (Côte d'Ivoire). Le Groupe intervient dans la compréhension des publics, des marchés, des marques ; dans la recherche de produits et de services, pour des clients se développant en France comme à l'international auprès de cibles BtoB et BtoC. OpinionWay est membre actif d'Esomar, certifié depuis 2009 ISO 20252 par l'AFNOR et membre de CroissancePlus.

Contacts presse :

Pour topics : Constance Blanc
+33 (0)6 99 36 51 86
constance@evidemmentlagence.com

Pour OpinionWay : Olivia Augis
06 28 12 10 37
oaugis@opinion-way.com