

12^E

Semaine pour la Qualité de Vie au Travail

15 - 19
JUN 2015

RENDONS
LE TRAVAIL
PARLANT !



Les espaces de discussion au travail

Parler de son travail : comment ?
Avec qui ? Pour quelles finalités ?

Résultats du sondage Harris Interactive





SOMMAIRE

- > **Méthodologie d'enquête** **P.03**
- > **État des lieux : la discussion en entreprise aujourd'hui** **P.04**
- > **Regards sur la mise en place d'espaces de discussion et leurs modalités** **P.12**



Enquête réalisée en ligne du 23 mars au 1 avril 2015



Echantillon de 1000 personnes, représentatif des salariés occupés en France âgés de 18 ans et plus



Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, catégorie socioprofessionnelle, statut d'activité, type de contrat, secteur d'activité et région de l'interviewé(e)



Aide à la lecture des résultats détaillés :

- *Les chiffres présentés sont exprimés en pourcentage.*
- *Les chiffres en italique sont ceux qui apparaissent significativement au dessus de la moyenne.*
- *Les chiffres suivis d'un astérisque (*) sont à interpréter avec prudence en raison de la faiblesse des effectifs.*

12^E

Semaine pour la Qualité de Vie au Travail

15 - 19
JUN 2015

RENDONS
LE TRAVAIL
PARLANT !



ÉTAT DES LIEUX : LA DISCUSSION EN ENTREPRISE AUJOURD'HUI



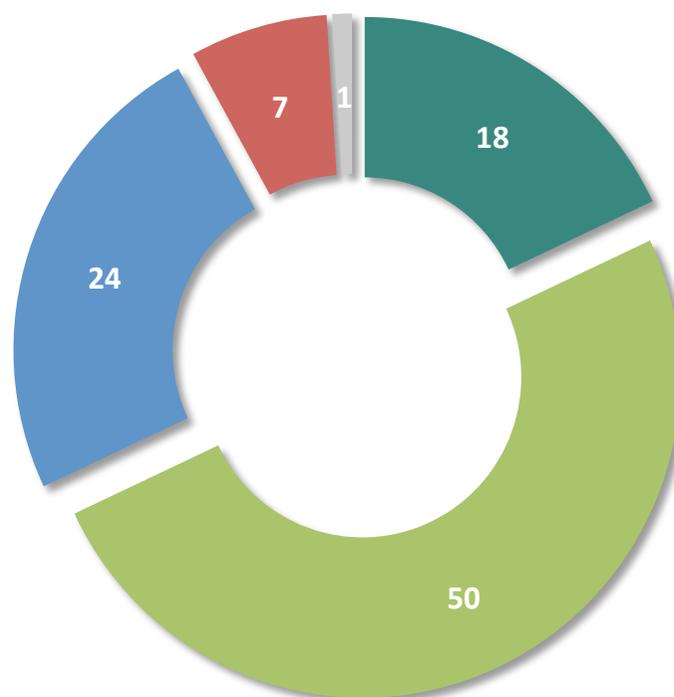
Sentiment général : Près de 7 salariés sur 10 ont le sentiment de pouvoir s'exprimer facilement au sujet de leur travail.

D'une manière générale, avez-vous le sentiment de pouvoir discuter très facilement, plutôt facilement, plutôt difficilement ou très difficilement de votre travail au sein de votre entreprise ou administration (son contenu, ses enjeux, les conditions dans lesquelles vous l'exercez, etc.) ?

- À tous, en % -

Sous-total Difficilement : 31%

- 30-39 ans : 37%
- Tertiaire : 33%
- + de 500 salariés : 35%



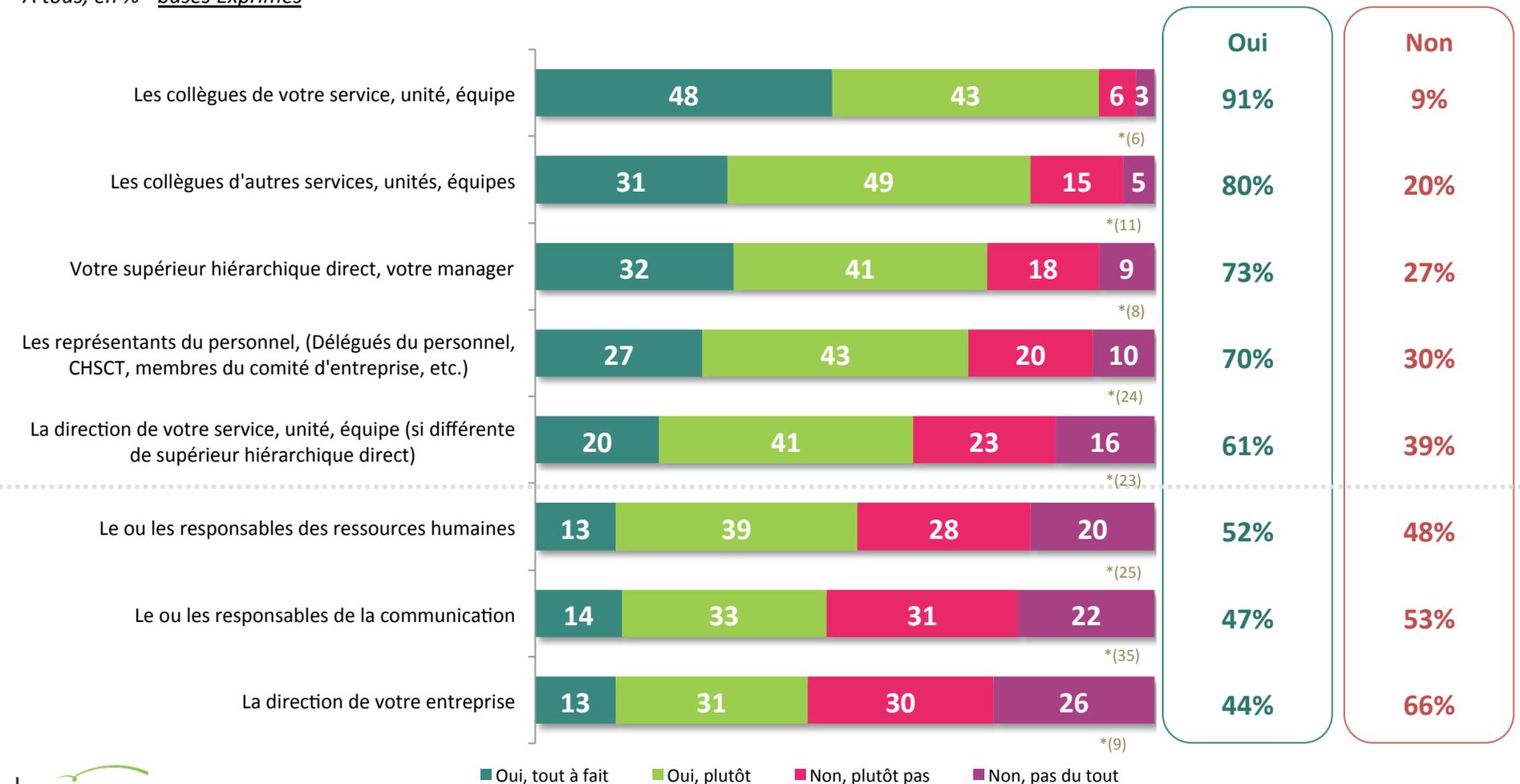
Sous-total Facilement : 68%

- 18-29 ans : 73%
- Ouvriers : 73%
- Industrie : 78%
- Nord-Est : 76%

On juge plus facile de parler de son travail avec les interlocuteurs qui sont les plus proches de soi. La direction et les membres des fonctions transverses sont des interlocuteurs moins évidents.

Plus précisément, avez-vous le sentiment, au sein de votre entreprise ou administration, de pouvoir discuter de votre travail avec chacun des interlocuteurs suivants ?

- À tous, en % - bases Exprimés

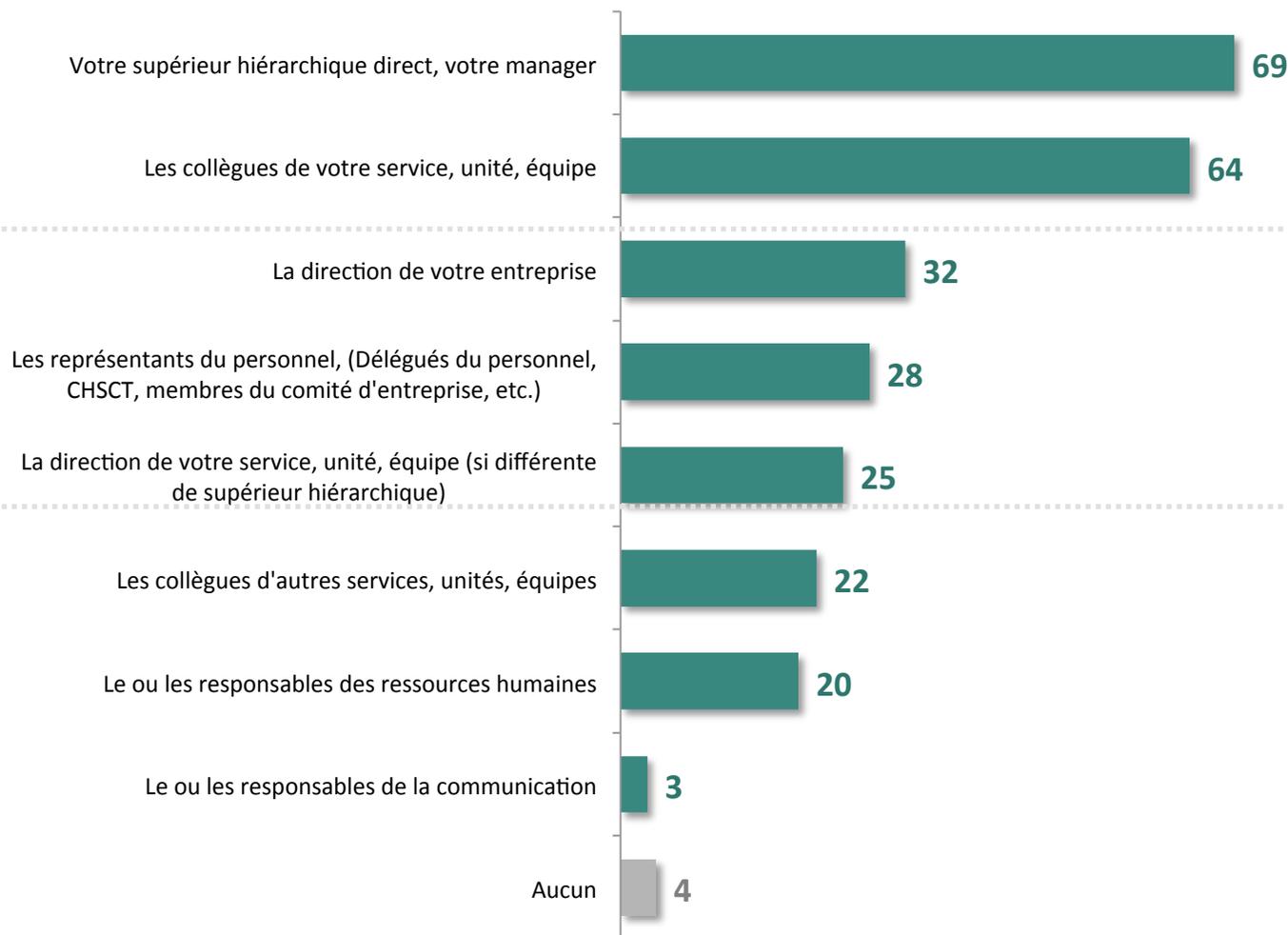


*Non concerné / sans objet dans votre entreprise / administration / Ne se prononce pas

Deux interlocuteurs sont nettement privilégiés pour parler de son travail : les collègues de travail de son service et le supérieur hiérarchique direct.

Et pour vous, quels sont les 3 interlocuteurs avec lesquels il est le plus important de pouvoir parler de son travail ? – Réponse données à l'aide d'une liste, 3 réponses possibles

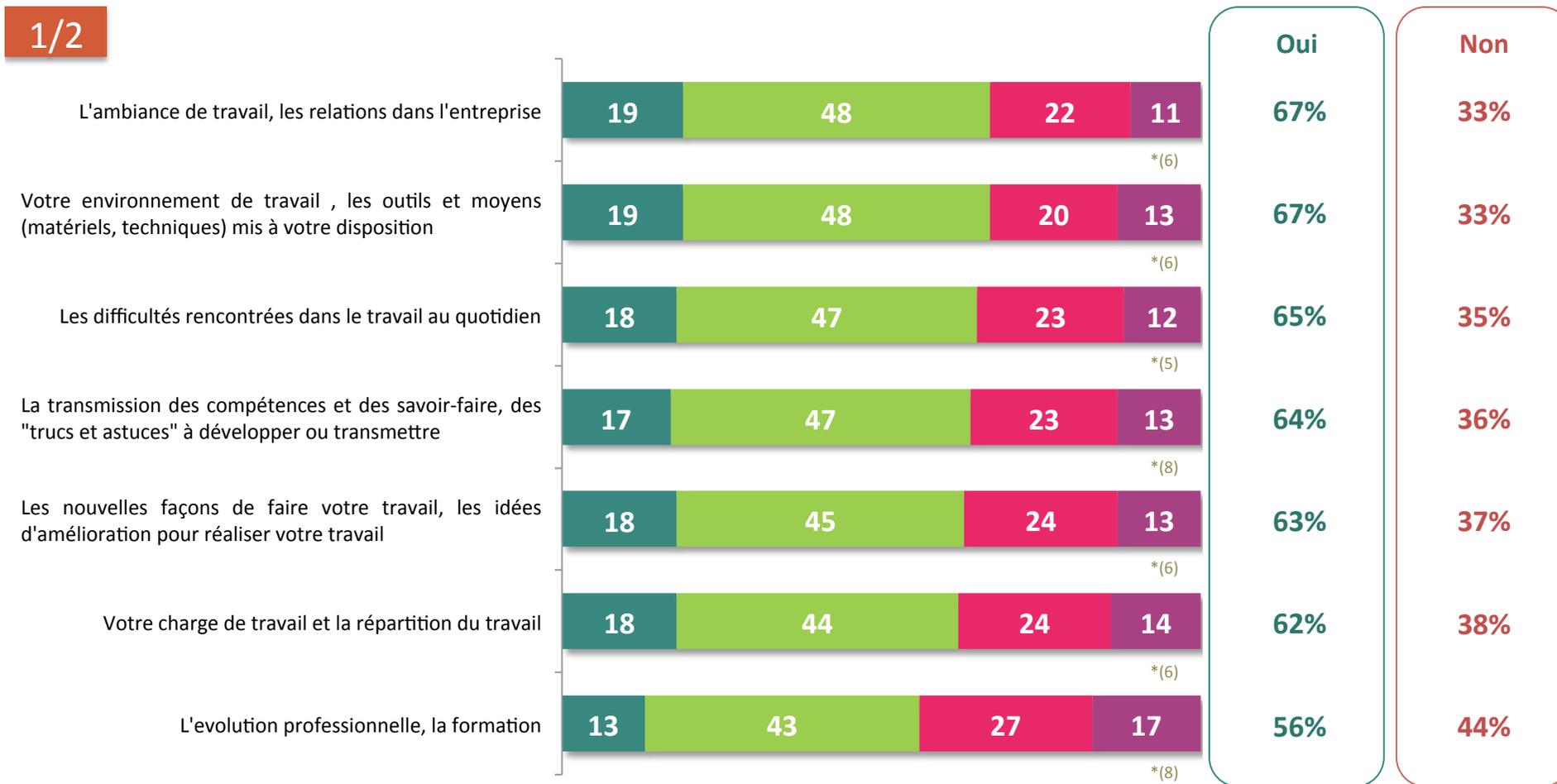
- À tous, en % -



Les sujets les plus abordés concernent avant tout les préoccupations du quotidien et notamment l'ambiance de travail.

Plus précisément, avez-vous le sentiment, au sein de votre entreprise ou administration, de pouvoir discuter de chacun des sujets suivants ?

- À tous, en % - bases Exprimés



En revanche, les discussions qui abordent les sujets les plus stratégiques de l'entreprise et tout ce qui touche à la politique de rémunération semblent être plus difficiles à aborder.

Plus précisément, avez-vous le sentiment, au sein de votre entreprise ou administration, de pouvoir discuter de chacun des sujets suivants ?

- À tous, en % - *bases Exprimés*

2/2

Les performances "techniques" de l'entreprise (qualité des produits et des prestations, position sur le marché, etc.)



Oui

54%

Non

46%

L'organisation générale de l'entreprise, son organigramme



46%

54%

La stratégie, les projets de l'entreprise



46%

54%

Les résultats économiques de l'entreprise (chiffres d'affaires, marge, etc.)



45%

55%

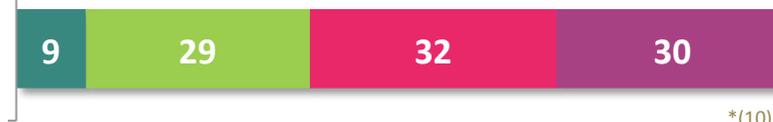
Les réorganisations internes



43%

57%

La politique de ressources humaines (salaires, primes, promotions, etc.)



38%

62%

Les salariés expriment le souhait de parler avant tout des difficultés rencontrées au quotidien, de l'ambiance et de la charge de travail.

Et pour vous, quels sont les **4 sujets** sur lesquels il est le plus important de pouvoir discuter au sein de son entreprise / administration ? – Réponses données à l'aide d'une liste 4 réponses possibles

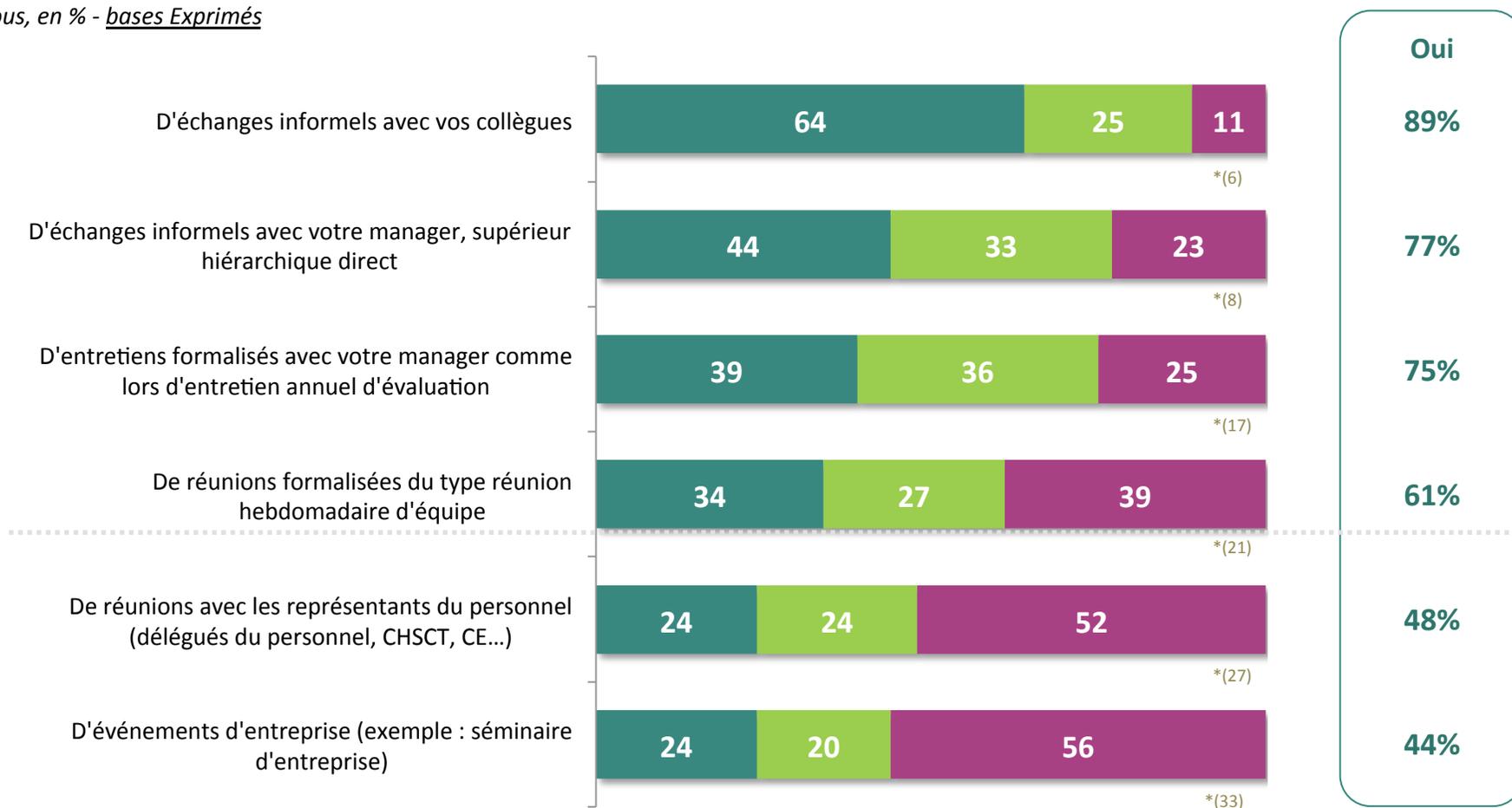
- À tous, en % -



Les salariés parlent avant tout de leur travail lors d'échanges informels avec leurs collègues. Les échanges formels et informels avec le manager existent mais sont insuffisants pour 1/3 des salariés.

Personnellement, parlez-vous de votre travail à l'occasion ... ?

- À tous, en % - bases Exprimés



12^E

Semaine pour la Qualité de Vie au Travail

15 - 19
JUN 2015

RENDONS
LE TRAVAIL
PARLANT !



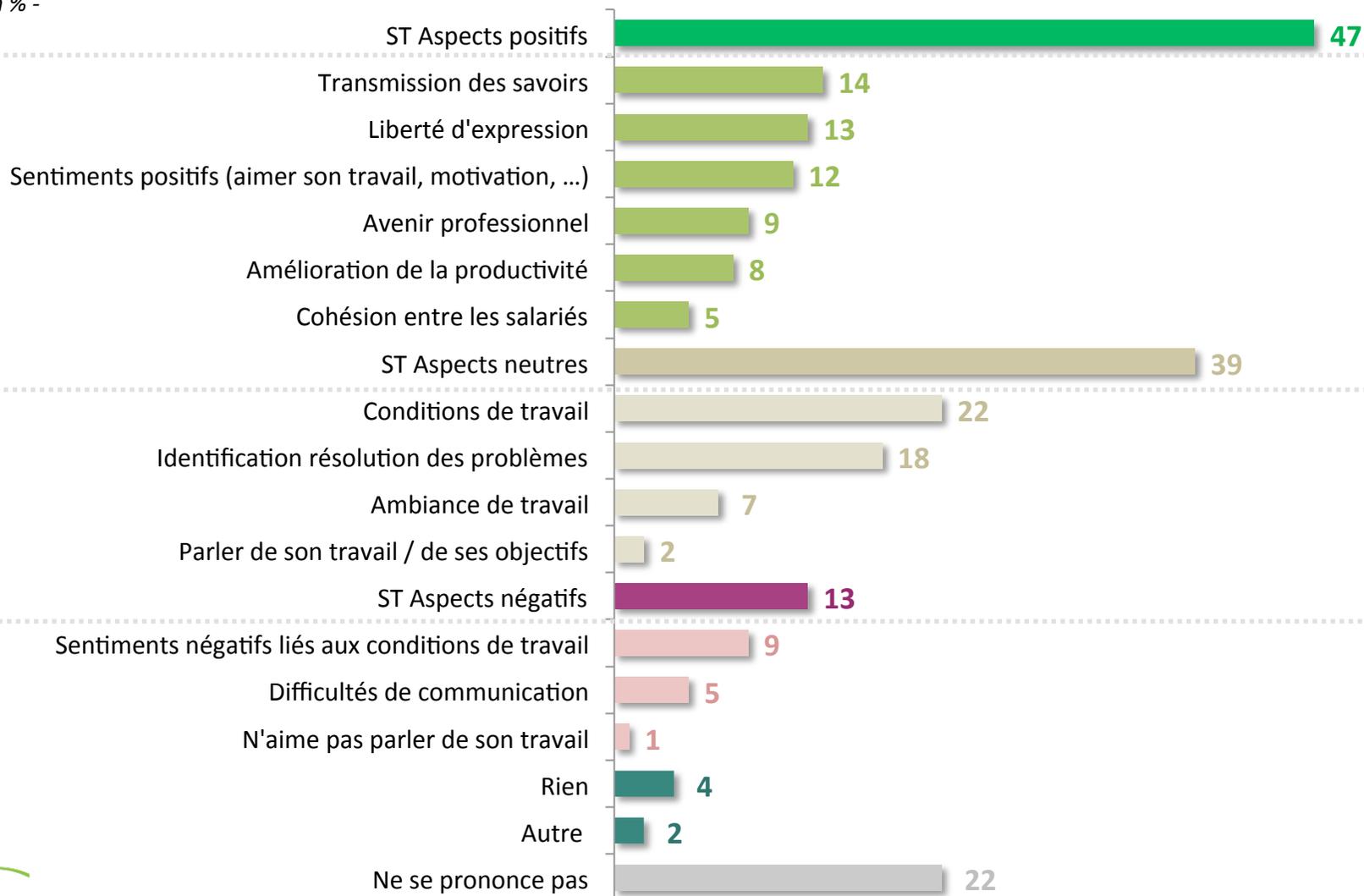
REGARDS SUR LA MISE EN PLACE D'ESPACES DE DISCUSSION ET LEURS MODALITÉS



Spontanément, le fait de parler de son travail est avant tout évoqué positivement

« Parler de son travail », qu'est-ce que cela évoque pour vous ? Quelles sont toutes les images, les impressions qui vous viennent à l'esprit ? (Question ouverte, réponses spontanées)

- À tous, en % -



Les salariés approuvent favorablement la mise en place d'espaces de discussion au travail

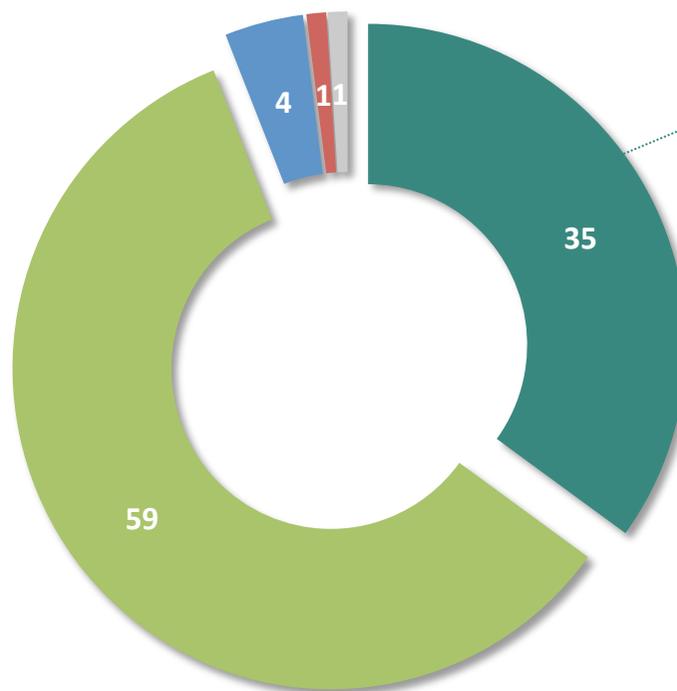
(**Mise à niveau** : L'Accord National Interprofessionnel sur la Qualité de Vie au Travail signé en 2013 encourage les entreprises et administrations à développer des espaces de discussion qui doivent permettre d'instaurer un dialogue direct et constructif entre les salariés et avec leur hiérarchie. Ces espaces sont conçus par les différents acteurs concernés afin que les salariés s'expriment sur leur travail et ses finalités, l'organisation de leur travail et leurs conditions de travail, dans l'optique de produire des propositions d'amélioration, des décisions concrètes sur la façon de travailler.)

Diriez-vous que la mise en place de ce type d'espaces de discussion dans les entreprises et les administrations est une très bonne chose, assez bonne chose, assez mauvaise chose, ou très mauvaise chose ?

- À tous, en % -

Sous-total Mauvaise chose : 5%

- 50 ans et plus : 8%
- De 101 à 250 salariés : 9%



▪ Plus de 500 salariés : 39%

▪ Cadres : 45%

▪ Dispose d'une IRP : 39%

Sous-total Bonne chose : 94%

Des espaces de discussion pour « dialoguer », « échanger », « parler », « exprimer » et « améliorer »

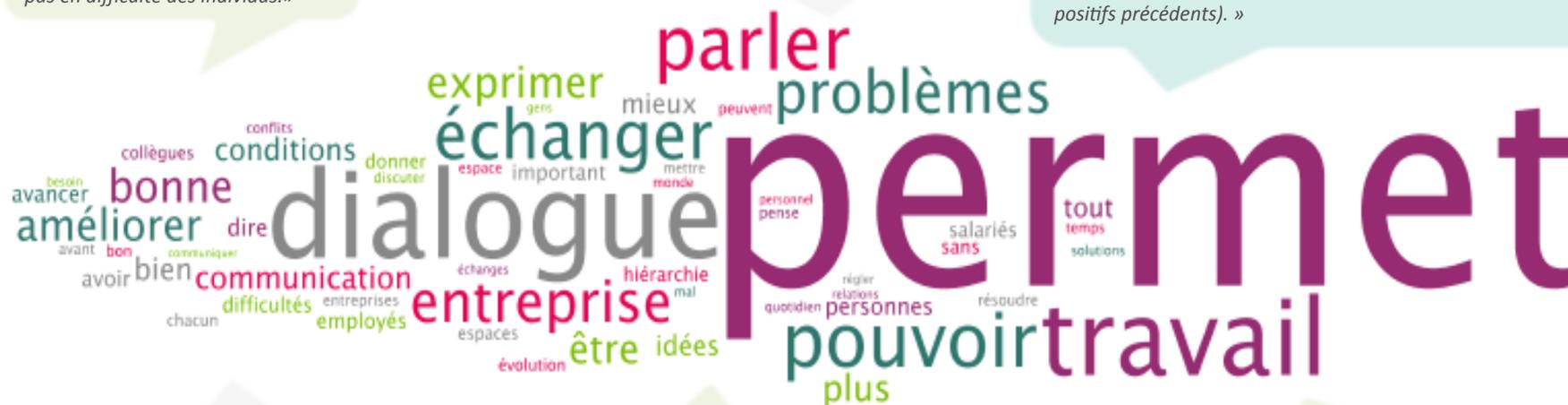
Pour quelle raison dites-vous que la mise en place d'espaces de discussion est une bonne chose ? (Question ouverte, réponses spontanées)

- À ceux qui ont indiqué que la mise en place de tels espaces est une bonne chose – soit 94% de l'échantillon

« Formalisation de choses qui se font déjà mais pas forcément avec les bons interlocuteurs. Attention cependant à ce que cela ne mette pas en difficulté des individus. »

« Le dialogue est toujours préférable à l'affrontement. Pouvoir mettre à plat les problèmes et en discuter sereinement est un bon point pour l'entreprise : des salariés heureux contribuent à la bonne marche de l'entreprise. Encore faut-il que les petits chefs aient bien compris le but de ces espaces. »

« L'échange d'informations joue un rôle important dans la vie d'une entreprise. Elle permet d'être réactif et prendre en compte des problèmes en amont. Elle contribue à la valorisation du salarié, la culture de l'entreprise et le bien-être au travail (quand la discussion n'est pas seulement instaurée pour la forme, cas qui annule tous les éléments positifs précédents). »



« Cela permet de désamorcer certaines situations, apporte une bonne entente dans l'équipe, bon environnement de travail. »

« Afin d'essayer d'améliorer les conditions de travail, et de connaître le rôle de chacun, de comprendre le fonctionnement de son entreprise et d'appréhender les différents profils de poste. »

« Cela permet de s'exprimer, d'échanger des idées, des points de vue, de calmer les tensions. »

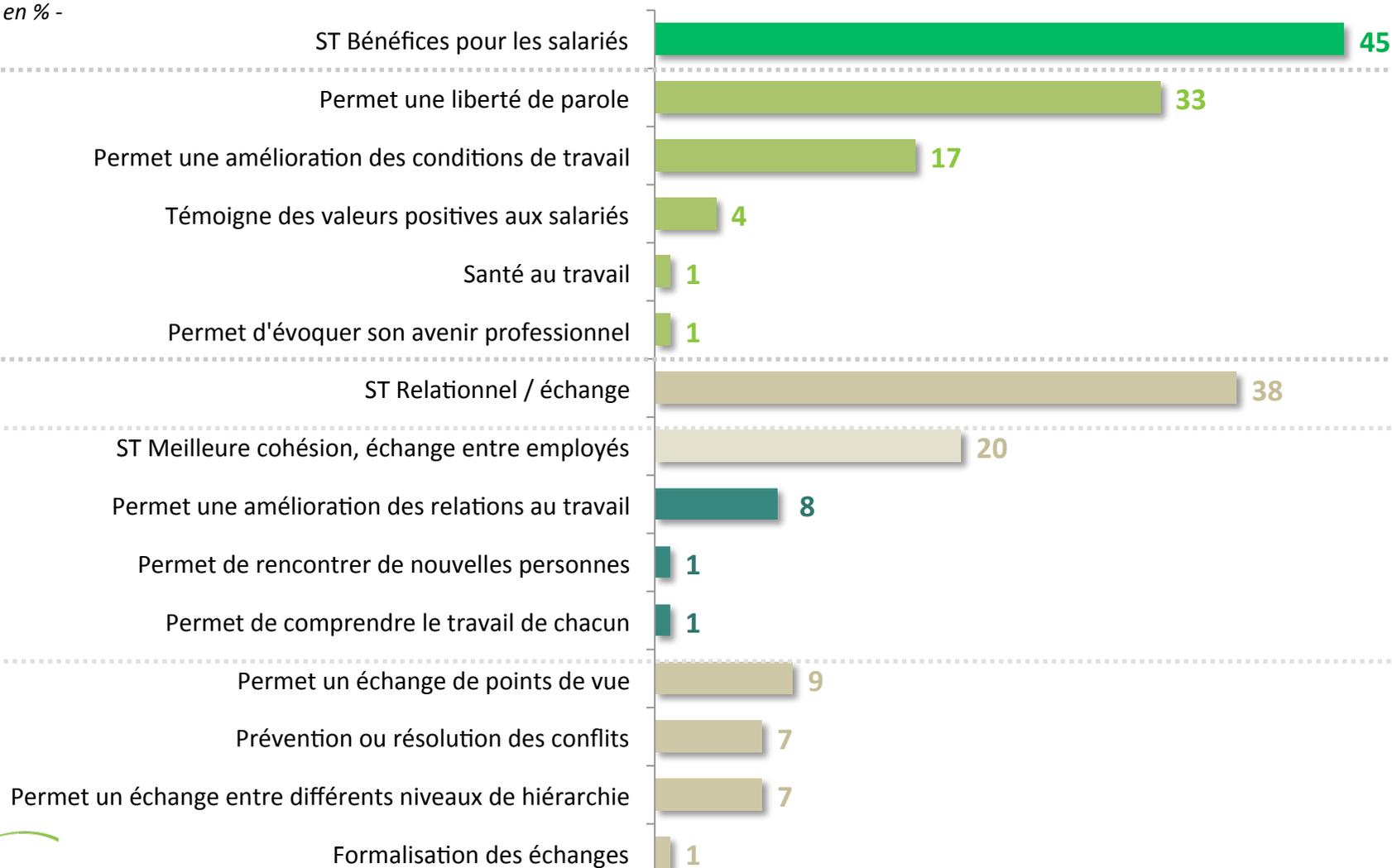
« Briser le lien hiérarchique entre employés et chefs. Cela renforce la notion d'équipe, le chef devient plus un leader qui avance avec ses employés plutôt que d'attendre que le travail soit fait. »

Le nuage de mots est automatiquement généré à partir de l'exhaustivité des réponses spontanées à la question ouverte. La taille d'un mot dans le visuel représente sa fréquence d'utilisation : le mot écrit en plus gros caractères est celui qui a été le plus utilisé par les sondés dans leurs réponses. L'emplacement d'un mot au sein du nuage n'a pas de signification particulière, pas plus que sa couleur.

C'est avant tout la possibilité de s'exprimer librement qui prime. La cohésion d'équipe est également soulignée

Pour quelle raison dites-vous que la mise en place d'espaces de discussion est une bonne chose ? (Question ouverte, réponses spontanées)

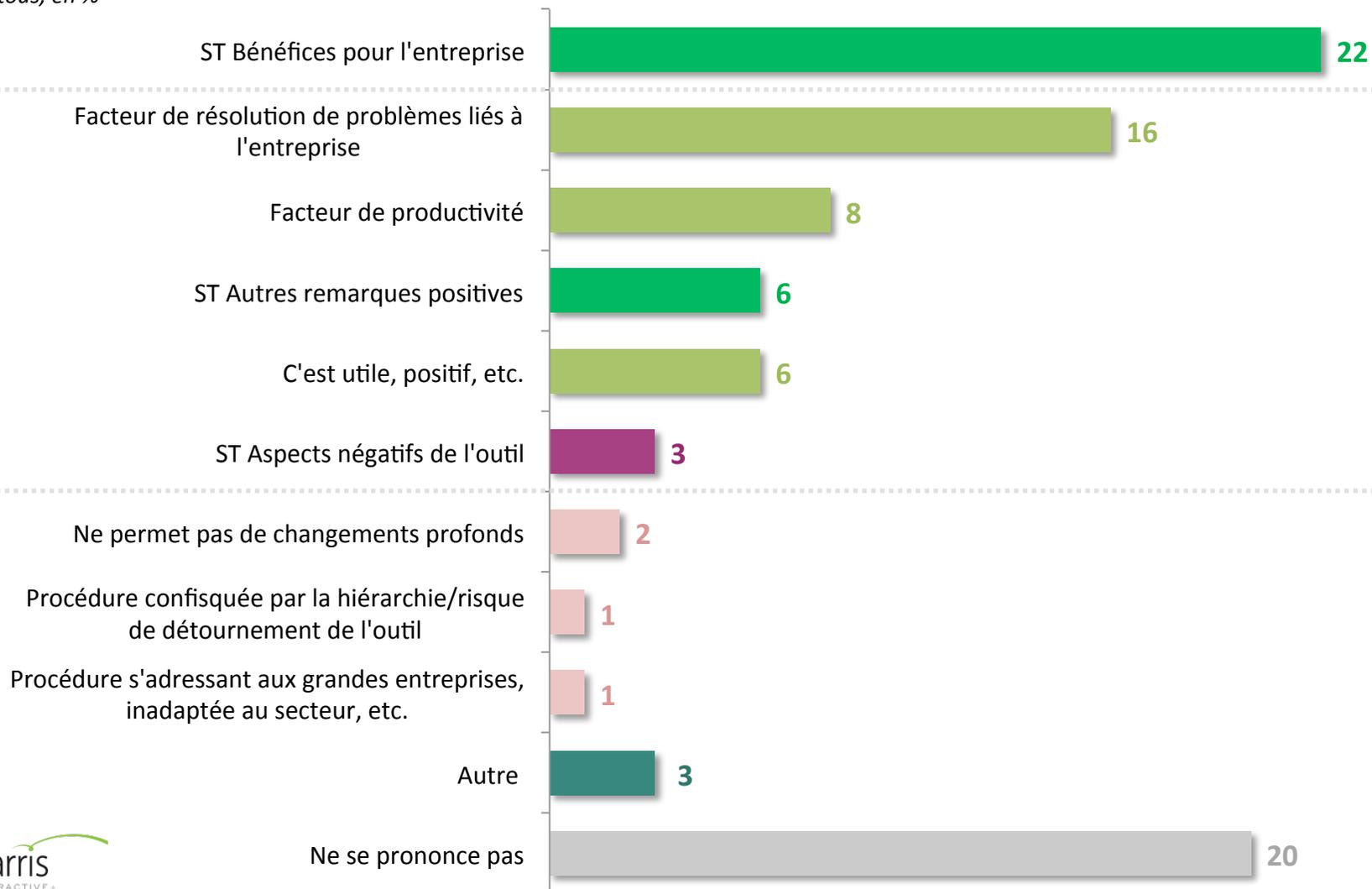
- À tous, en % -



La mise en place d'un espace de discussion est également perçue comme une source de bénéfices pour l'entreprise

Pour quelle raison dites-vous que la mise en place d'espaces de discussion est une bonne chose ? (Question ouverte, réponses spontanées)

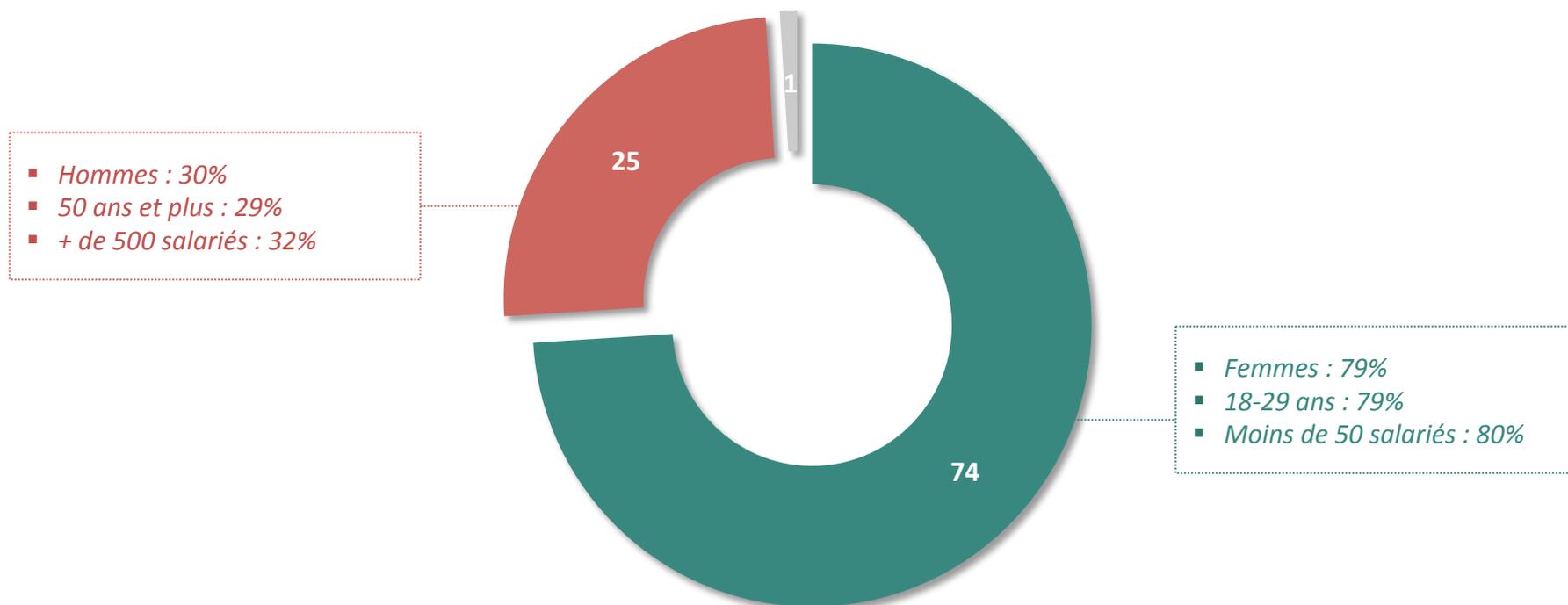
- À tous, en % -



7 salariés sur 10 considèrent que ces espaces représentent un réel besoin pouvant contribuer à l'amélioration de la qualité de vie au travail

De laquelle des opinions suivantes vous sentez-vous le plus proche ? La mise en place de tels espaces de discussion ... ?

- À tous, en % -

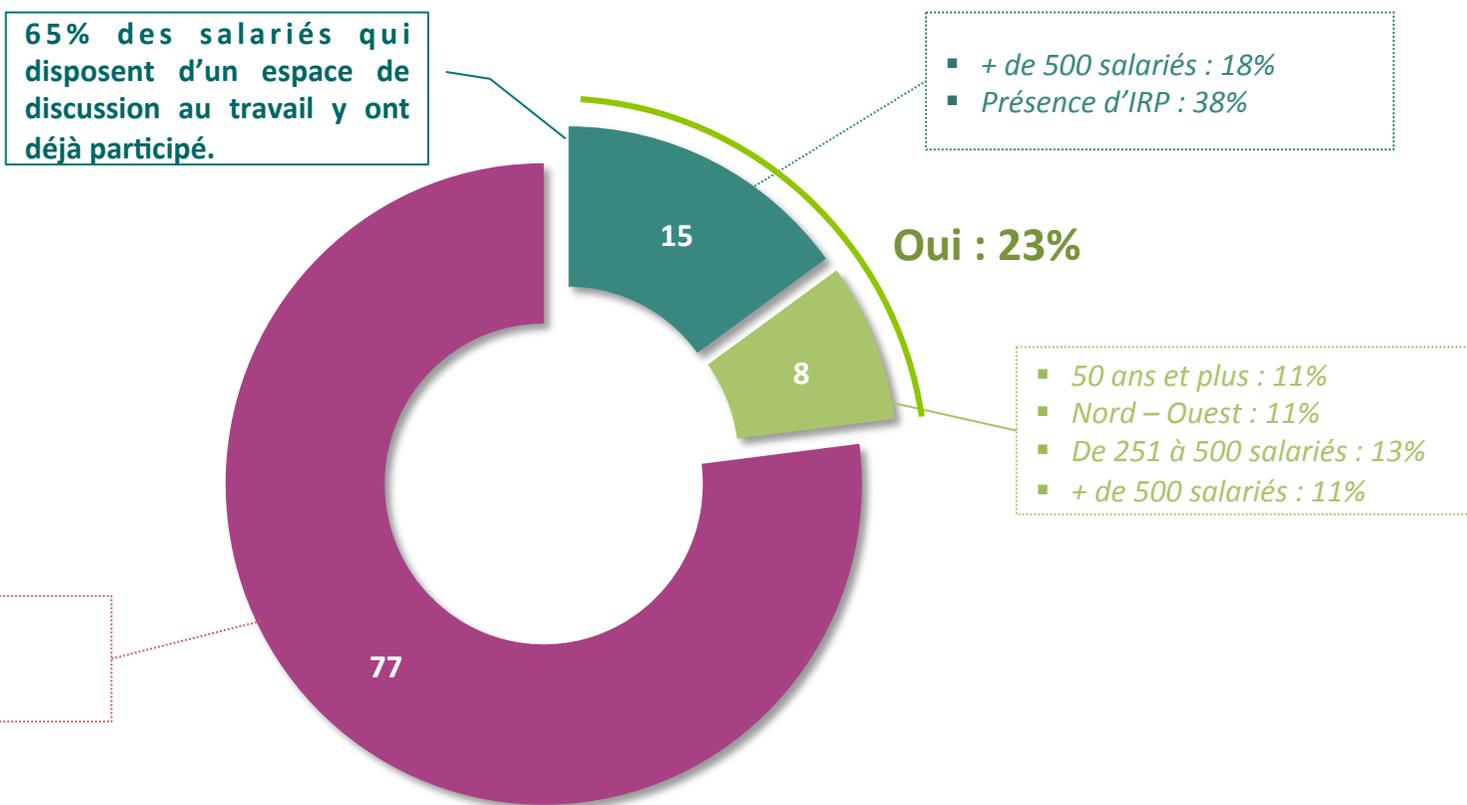


- Répond à un réel besoin des salariés et peut contribuer à améliorer leur qualité de vie au travail
- N'est que de la communication et ne peut pas réellement contribuer à améliorer la qualité de vie au travail
- Ne se prononce pas

La mise en place d'espaces de discussion au travail est encore peu répandue, seuls 23% des salariés déclarent en bénéficier aujourd'hui

Votre entreprise / administration a-t-elle déjà mis en place de tels espaces de discussion ?

- À tous, en % -

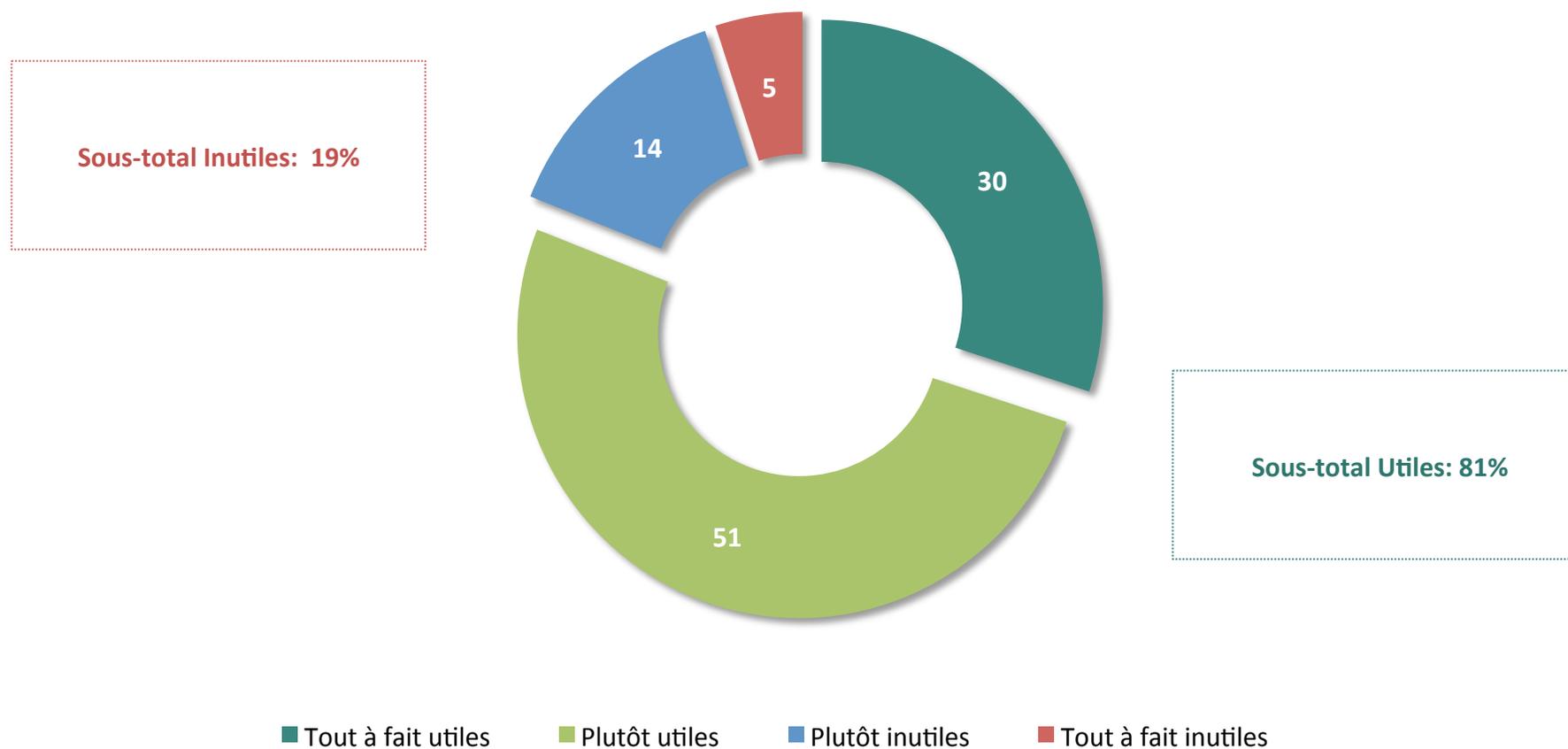


■ Oui, et vous y avez participé ■ Oui, mais vous n'y avez pas participé ■ Non

Parmi les salariés qui ont déjà participé à ces espaces de discussion, plus de 8 sur 10 les ont jugés utiles, 3 sur 10 même très utiles

Diriez-vous que, pour vous, les échanges au sein de cet ou ces espaces de discussion ont été ... ?

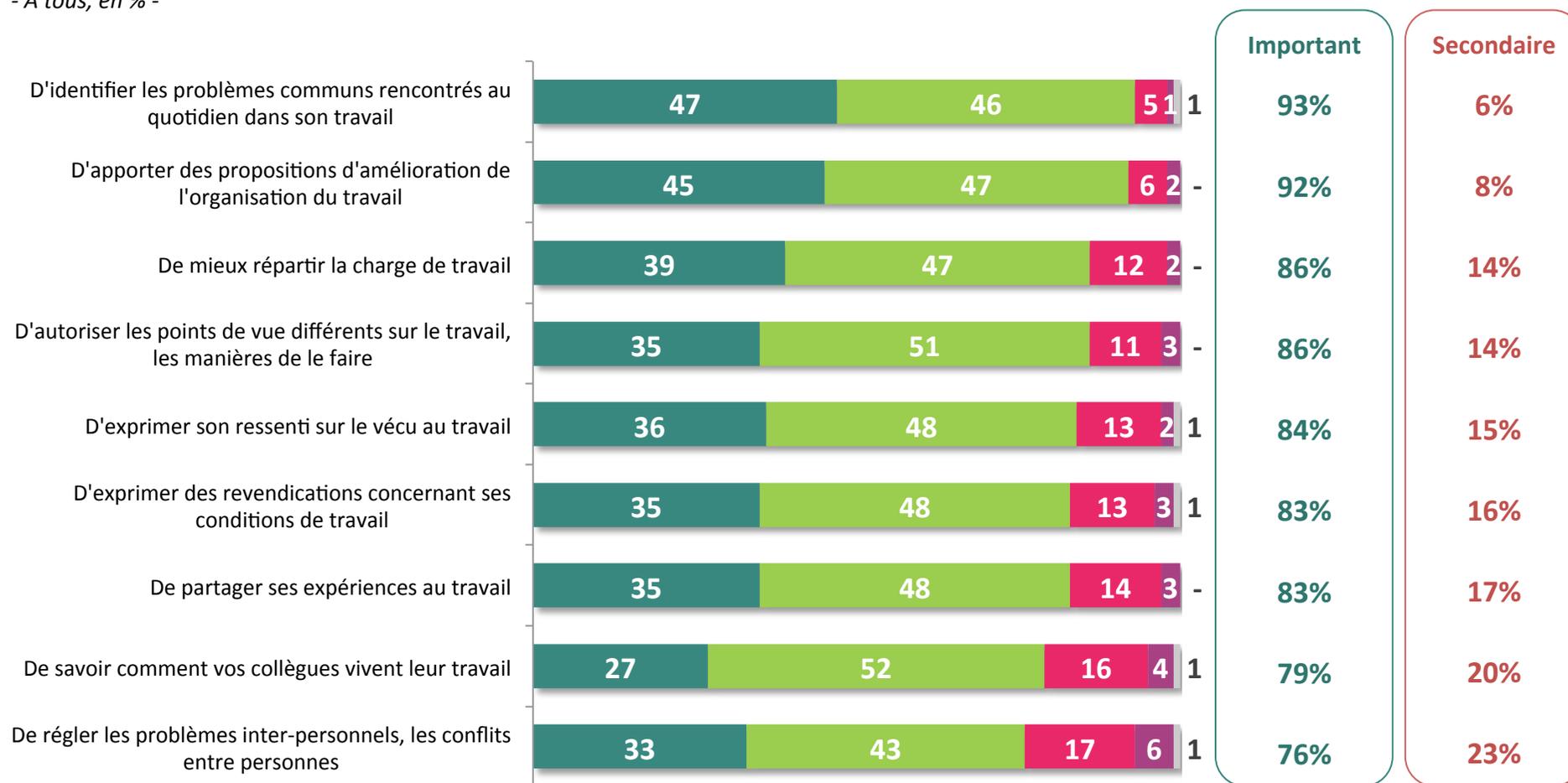
- A ceux qui indiquent avoir déjà participé à des espaces de discussion, soit 15% de l'échantillon



La plupart des sujets proposés semblent avoir leur place dans ces espaces dans l'optique principalement d'identifier les problèmes communs et de les résoudre

Estimez-vous très important, plutôt important, plutôt secondaire ou très secondaire qu'un tel espace de discussion permette ... ?

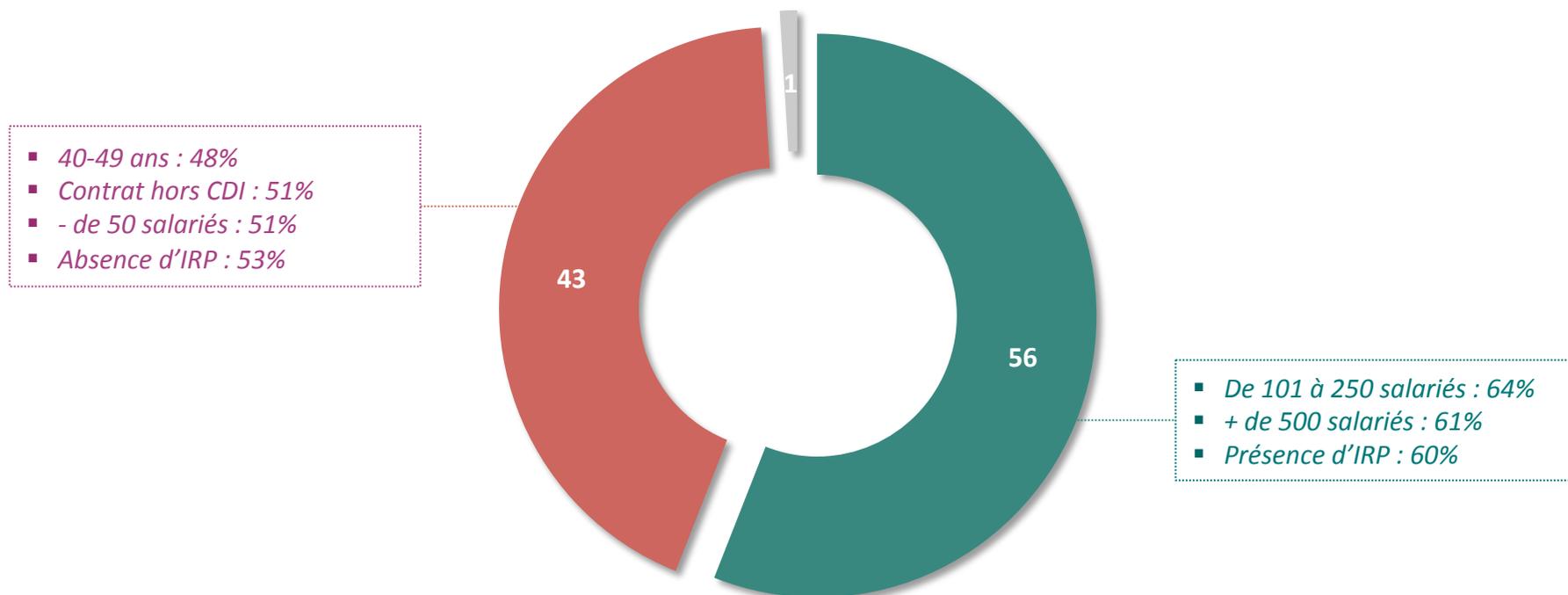
- À tous, en % -



Une courte majorité de salariés estime que les espaces de discussion doivent permettre avant tout l'amélioration du travail sur les moyen et long termes

Estimez-vous que ces espaces de discussion doivent permettre avant tout ... ?

- À tous, en % -



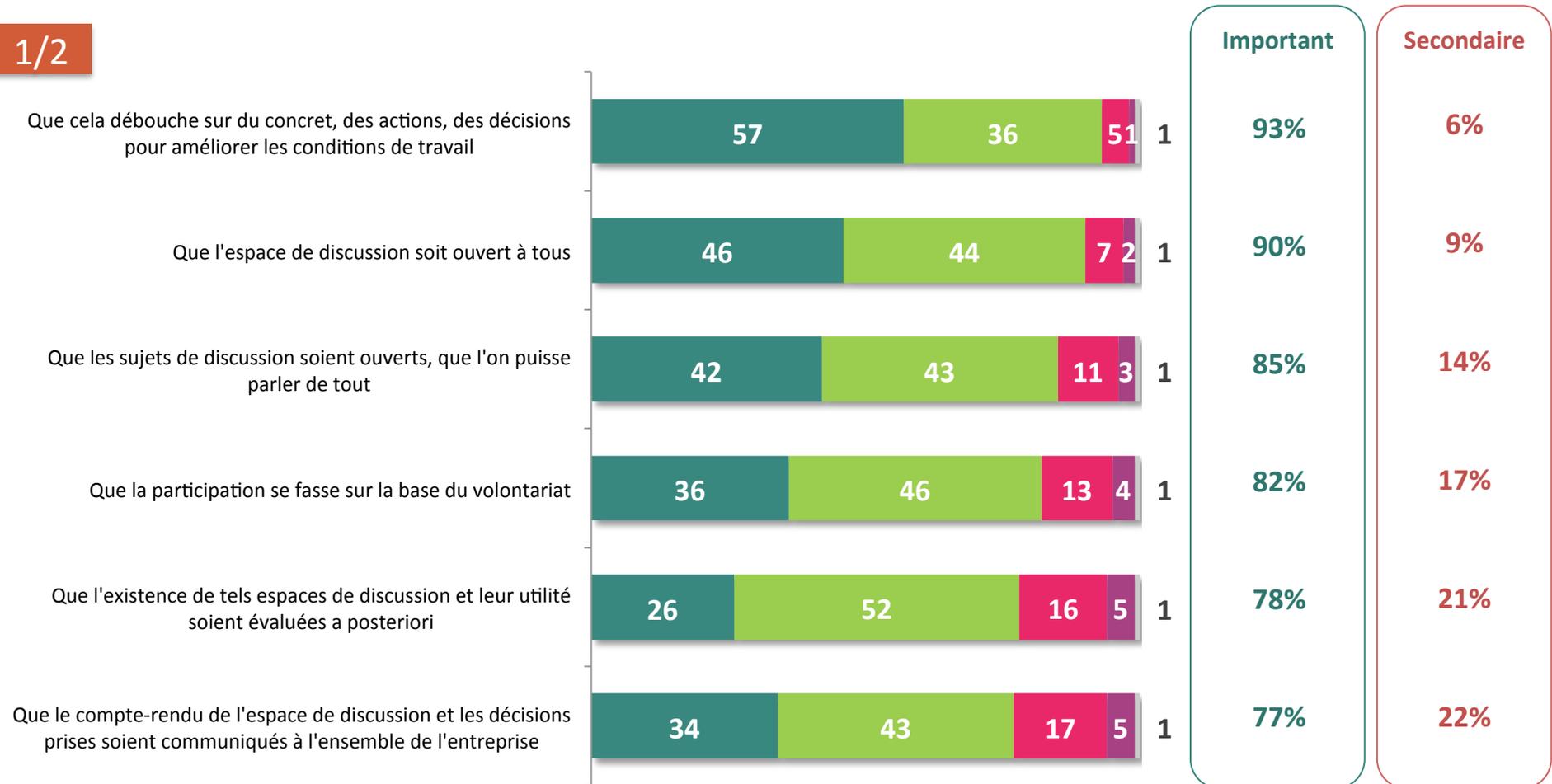
- De parler de l'amélioration du travail sur les moyens et long termes
- De régler des problèmes précis et ponctuels, les "soucis du quotidien"
- Ne se prononce pas

Les salariés attendent avant tout de ces espaces qu'ils débouchent sur des actions concrètes, qu'ils soient accessibles à tous et qu'ils permettent d'aborder tous les sujets

Pour que vous participiez à un tel espace de discussion, est-il très important, plutôt important, plutôt secondaire ou tout à fait secondaire ... ?

- À tous, en % -

1/2



La neutralité de l'animateur est un prérequis pour près de 2 salariés sur 3, tout comme la présence des représentants du personnel

Pour que vous participiez à un tel espace de discussion, est-il très important, plutôt important, plutôt secondaire ou tout à fait secondaire ... ?

- À tous, en % -

2/2

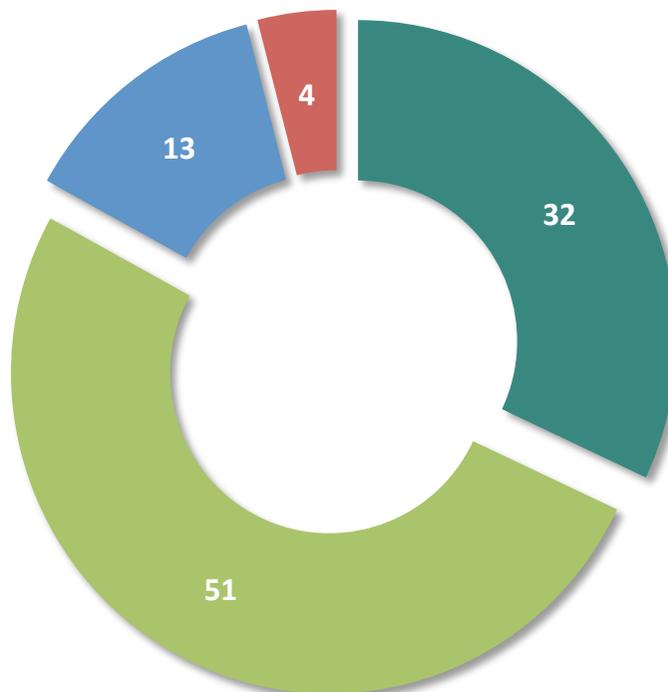


Les salariés se montrent favorables à l'idée de pouvoir participer à ces espaces de discussion

Personnellement, si demain des espaces de discussion étaient mis en place dans votre entreprise / administration, seriez-vous volontaire pour y participer ?

- À tous, en % -

Sous-total Non : 17%
 ■ Hommes : 19%



Sous-total Oui : 83%

- Femmes : 86%
- 40-49 ans : 88%
- Nord-Est : 87%
- - de 50 salariés : 87%

■ Oui, certainement

■ Oui, probablement

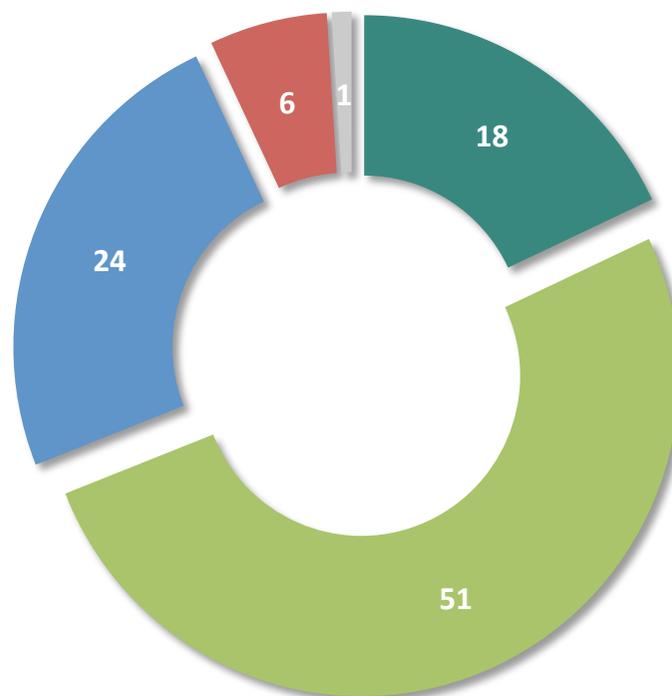
■ Non, probablement pas

■ Non, certainement pas

7 répondants sur 10 pensent que ces espaces pourraient améliorer leur qualité de vie au travail

Pensez-vous que si des espaces de discussion étaient mis en place dans votre entreprise / administration, cela améliorerait votre qualité de vie au travail ?

- À tous, en % -



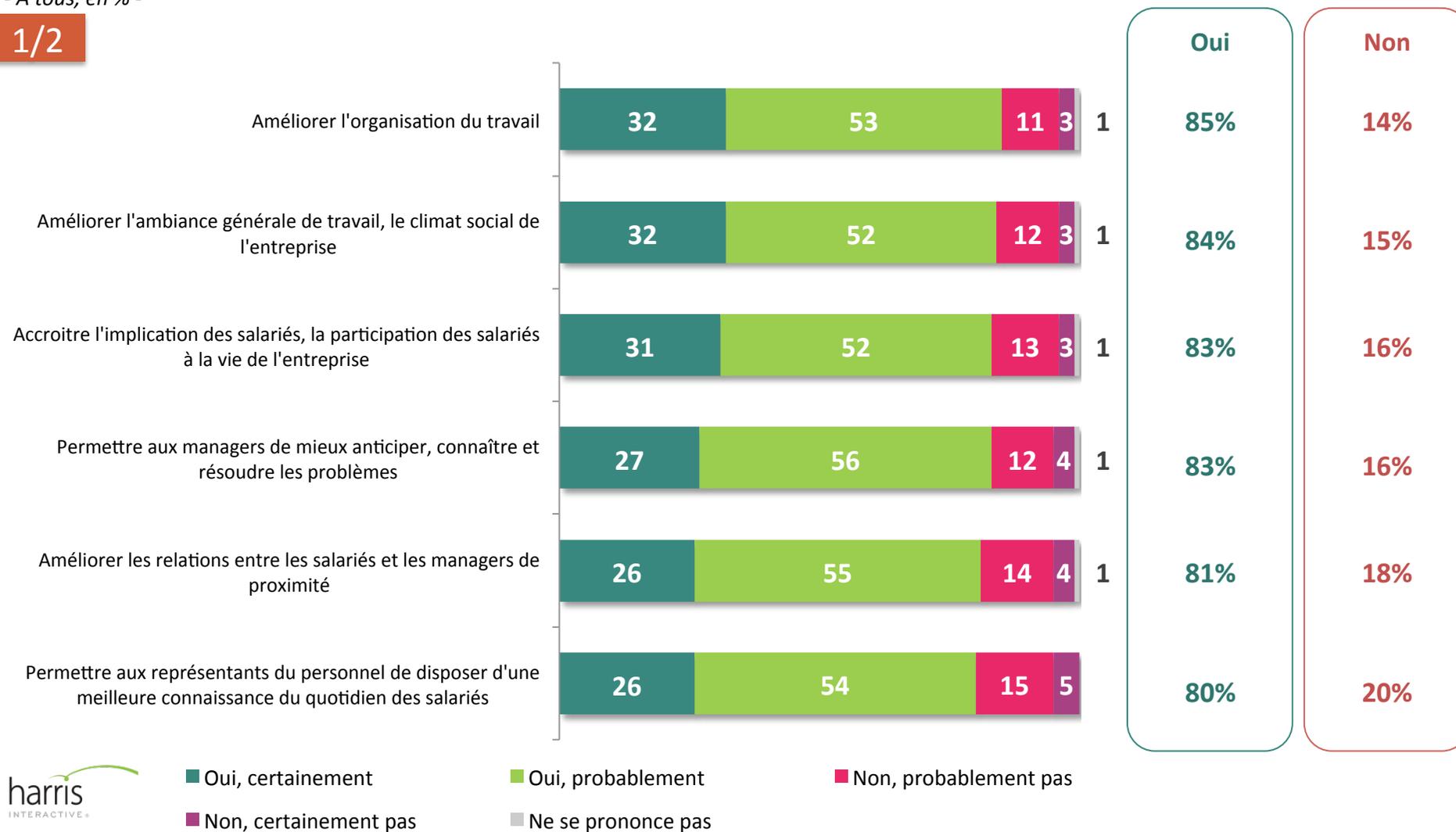
■ Oui, certainement
 ■ Oui, probablement
 ■ Non, probablement pas
 ■ Non, certainement pas
 ■ Ne se prononce pas

Les salariés estiment que ces espaces peuvent permettre d'améliorer l'organisation du travail mais aussi d'accroître l'implication des salariés et leur efficacité

Selon vous, la mise en place de tels espaces de discussion peut-elle avoir pour conséquence de ... ?

- À tous, en % -

1/2

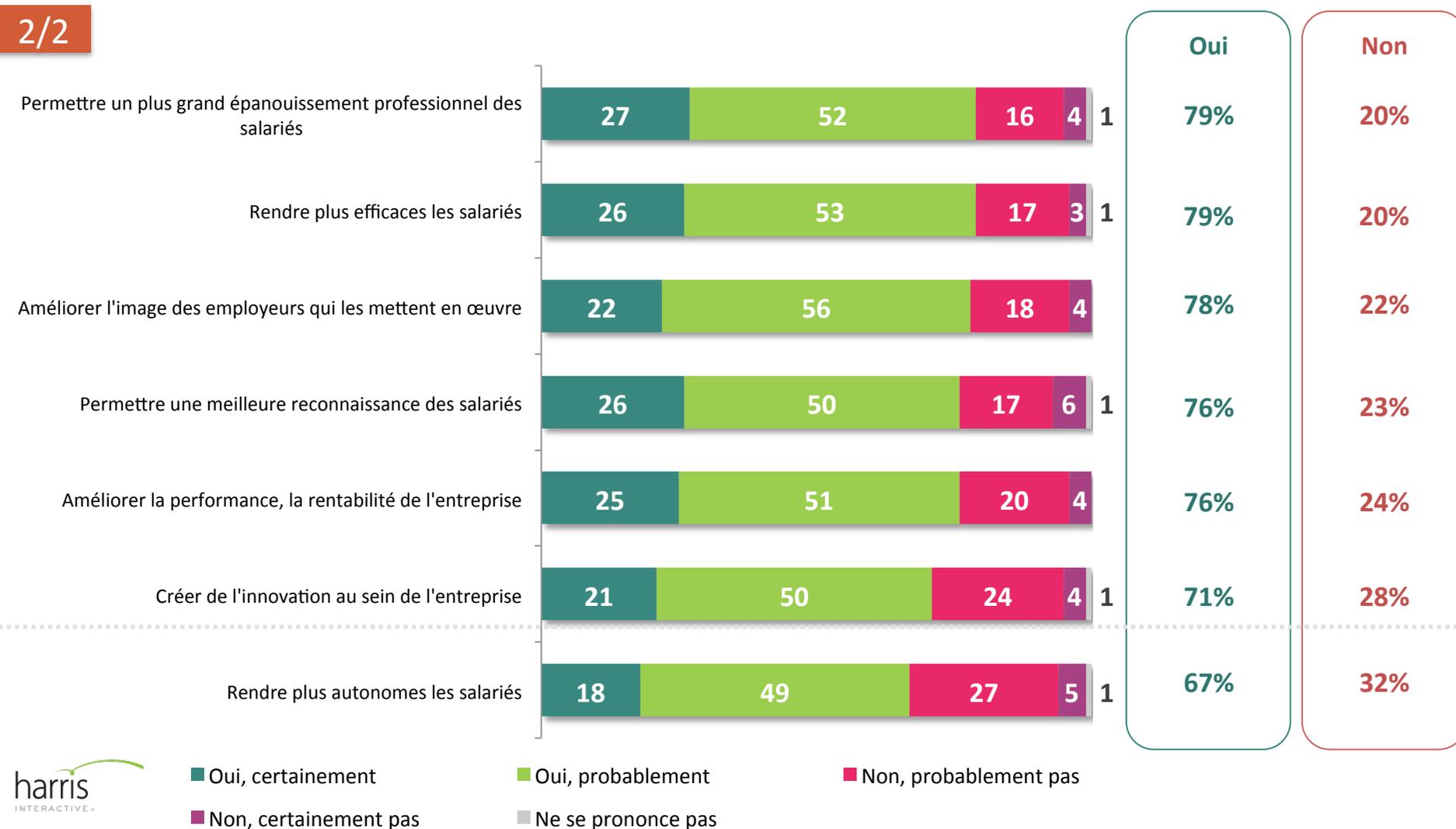


3/4 des salariés estiment également que cela présenterait un bénéfice pour la performance de l'entreprise et de son image

Selon vous, la mise en place de tels espaces de discussion peut-elle avoir pour conséquence de ... ?

- À tous, en % -

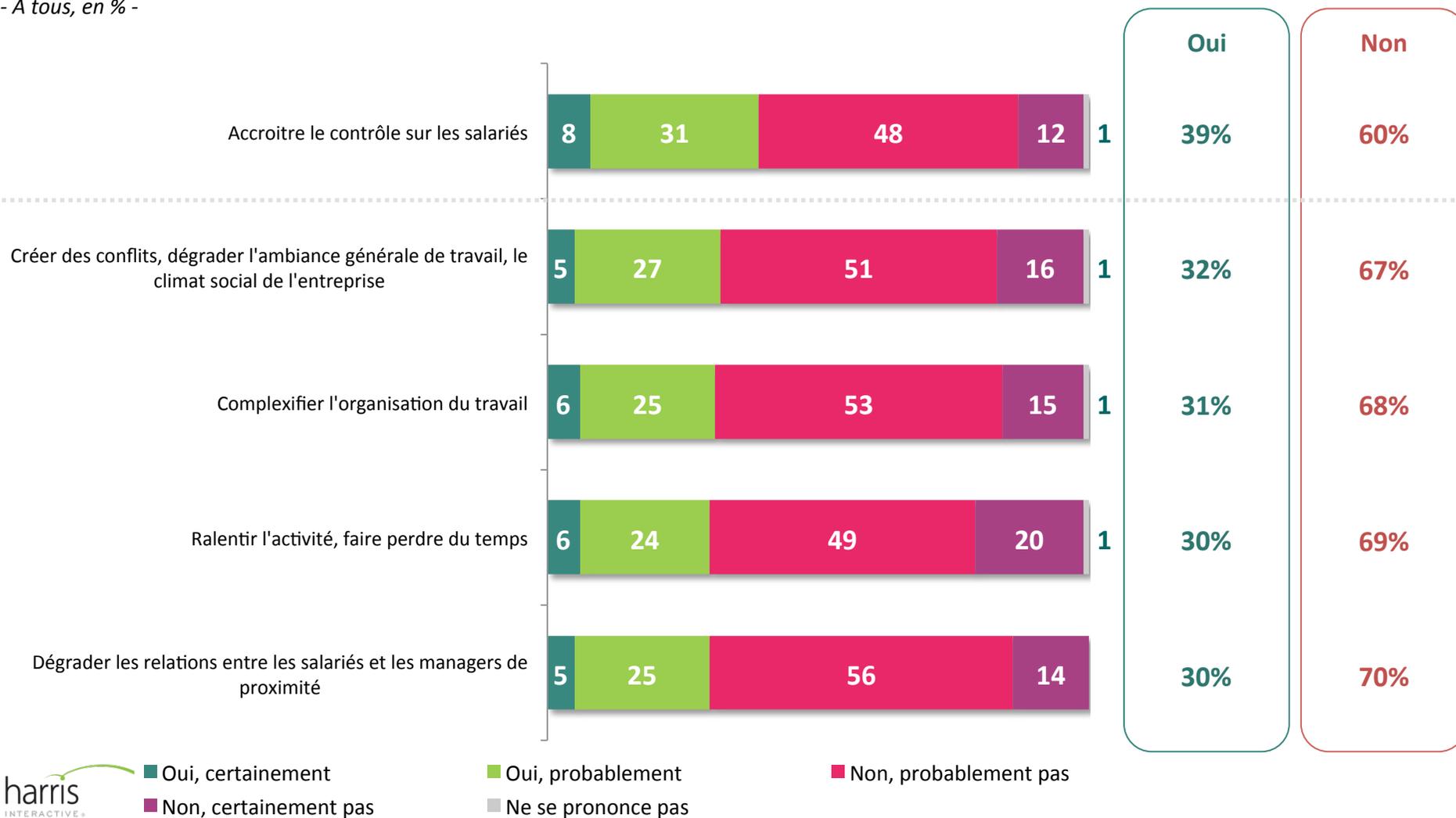
2/2



Parmi les critiques associées à la création de ce type d'espace, c'est le risque de contrôle des salariés qui est le plus redouté (pour 4 salariés sur 10)

Selon vous, la mise en place de tels espaces de discussion peut-il avoir pour conséquence de ... ?

- À tous, en % -



12^E

Semaine pour la Qualité de Vie au Travail

15 - 19
JUN 2015

RENDONS
LE TRAVAIL
PARLANT !



PROFIL DES RÉPONDANTS



Profil signalétique des répondants

| | TOTAL |
|--------------------|------------|
| SEXE | |
| Un homme | 50% |
| Une femme | 50% |
| AGE | |
| 18-29 ans | 20% |
| 30-39 ans | 25% |
| 40-49 ans | 28% |
| 50 ans et plus | 27% |
| REGION | |
| Région Parisienne | 24% |
| ST Province | 76% |
| Nord-Est | 21% |
| Nord-Ouest | 22% |
| Sud-Est | 23% |
| Sud-Ouest | 10% |

| | TOTAL |
|---------------------------------------|-------|
| CATEGORIE SOCIOPROFESSIONNELLE | |
| Cadres | 18% |
| Professions intermédiaires | 28% |
| Employés | 31% |
| Ouvriers | 23% |
| SECTEUR D'ACTIVITE | |
| Privé | 77% |
| Public | 23% |
| CONTRAT DE TRAVAIL | |
| Contrat CDI | 87% |
| Contrat CDD | 9% |
| Contrat Intérim | 2% |
| Contrat d'apprentissage | 2% |
| SECTEUR D'ACTIVITE | |
| Agriculture | 1% |
| Industrie | 14% |
| Construction | 6% |
| Tertiaire | 79% |

12^E

Semaine pour la Qualité de Vie au Travail

15 - 19
JUN 2015

RENDONS
LE TRAVAIL
PARLANT !

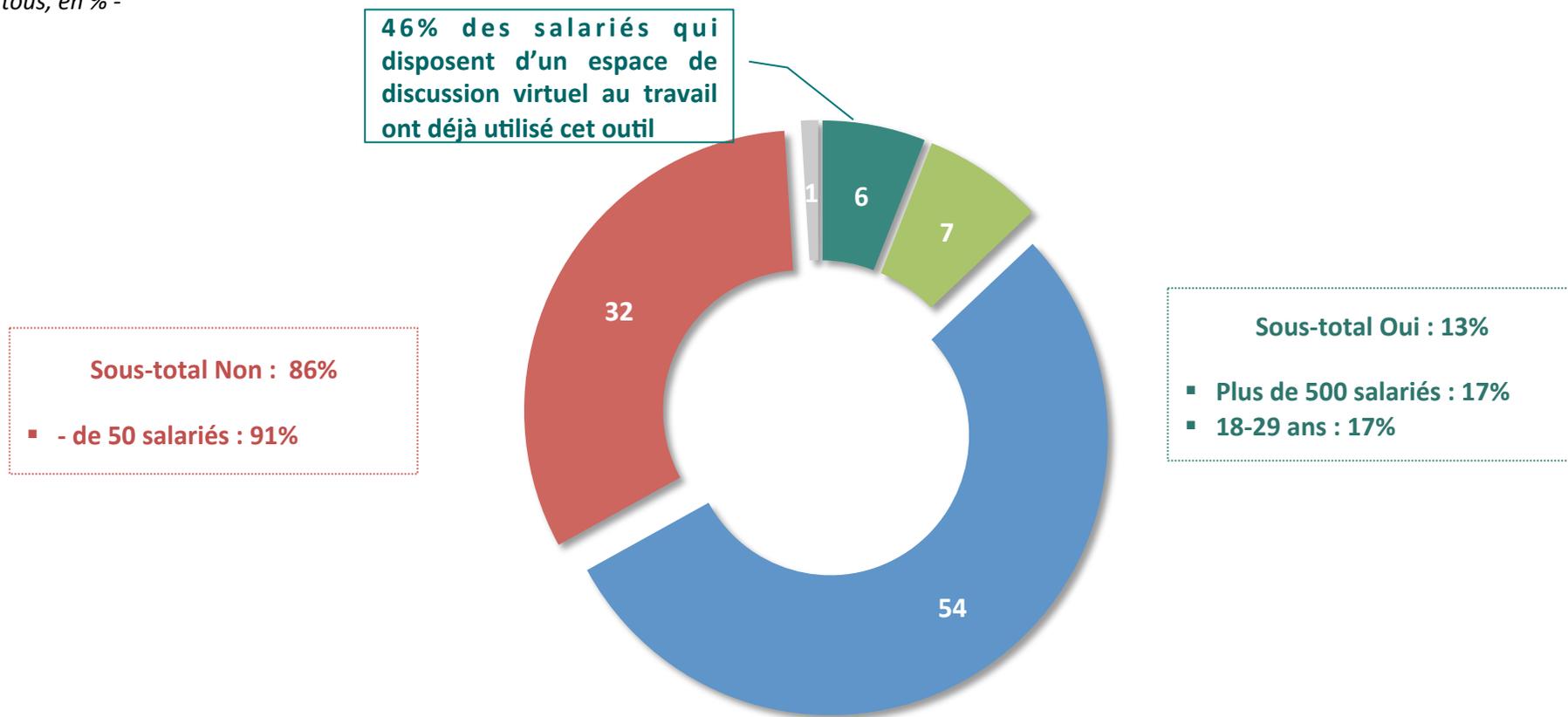


ANNEXES

Un peu plus d'1 salarié sur 10 dispose d'un espace de discussion virtuel au travail et près de la moitié l'a déjà utilisé.

Existe-il un espace de discussion virtuel dans votre entreprise / administration, c'est-à-dire une plateforme numérique où vous pouvez discuter de votre travail, noter les problèmes que vous rencontrez, soumettre des idées ... ?

- À tous, en % -



■ Oui, et vous l'utilisez

■ Oui, mais vous ne l'utilisez pas

■ Non, et s'il en existait un, vous l'utiliseriez

■ Non, et s'il en existait un, vous ne l'utiliseriez pas

■ Ne se prononce pas

Qu'ils possèdent ou non cet outil, 4 salariés sur 10 ne le jugent pas utile au travail.

Existe-il un espace de discussion virtuel dans votre entreprise / administration, c'est-à-dire une plateforme numérique où vous pouvez discuter de votre travail, noter les problèmes que vous rencontrez, soumettre des idées ... ?

- À tous, en % -

Sous-total N'utilise pas / N'utiliserait pas : 40%

- Professions intermédiaires : 46%
- Plus de 500 salariés : 45%

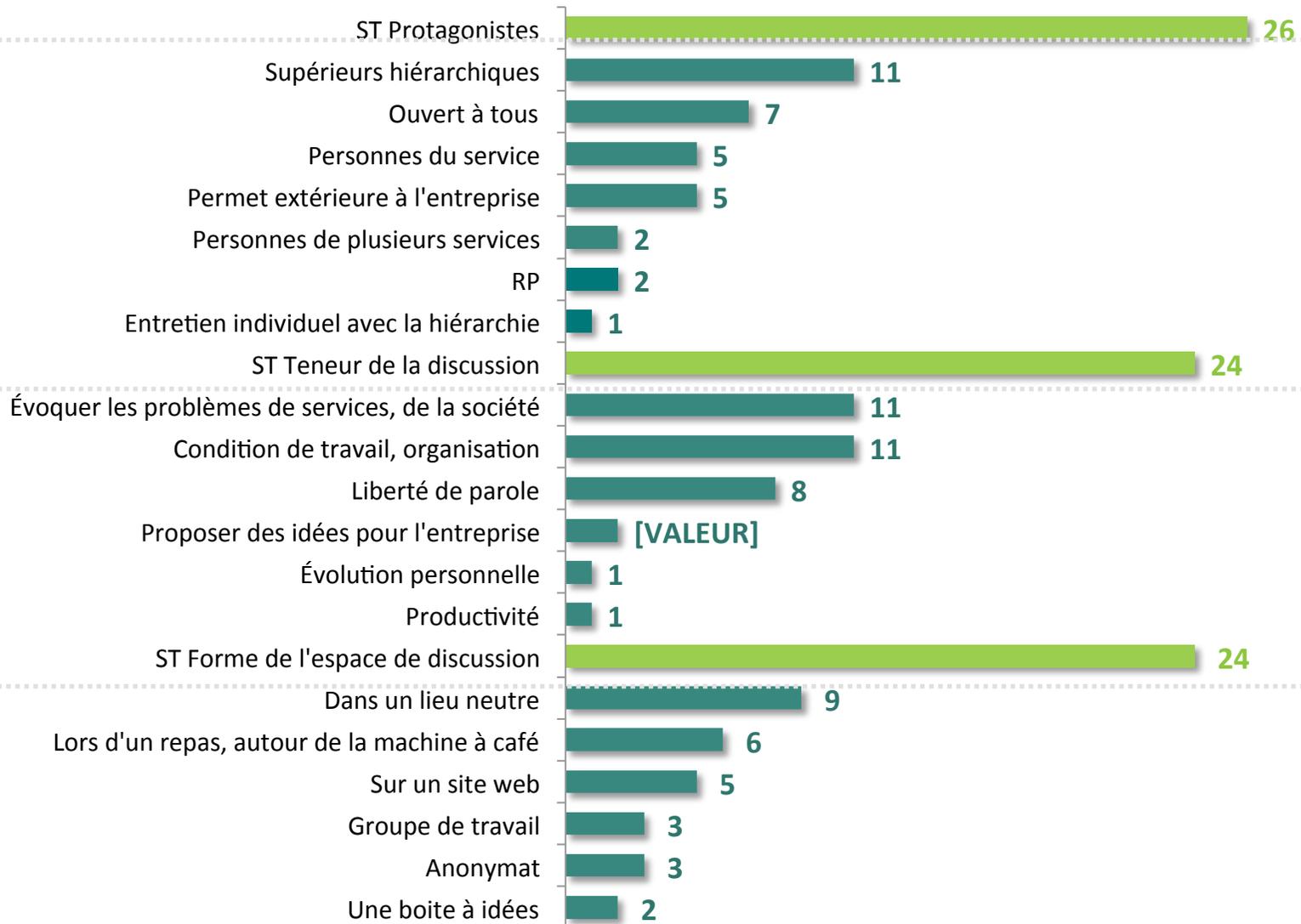
Sous-total Utilise / Utiliserait : 60%

- 40-49 ans : 64%
- Employés : 66%
- - de 50 salariés : 66%

Évocations de l'espace de discussion idéal : la forme, la teneur de la discussion et les protagonistes sont tout aussi importants.

Au final, quel serait selon vous l'espace de discussion idéal au sein de votre entreprise / administration ? Vous pouvez noter ici tout ce qui vous vient à l'esprit : Quels sont ses enjeux ? A quel moment, où et comment il se déroule ? Avec qui ? Dans quelles conditions ? (Question ouverte, réponses spontanées)

- À tous, en % -



Évocations de l'espace de discussion idéal : la périodicité des réunions apparaît moins prioritaire.

Au final, quel serait selon vous l'espace de discussion idéal au sein de votre entreprise / administration ? Vous pouvez noter ici tout ce qui vous vient à l'esprit : Quels sont ses enjeux ? A quel moment, où et comment il se déroule ? Avec qui ? Dans quelles conditions ? (Question ouverte, réponses spontanées)

- À tous, en % -

