

Quel climat social dans les entreprises en France ?

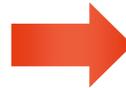
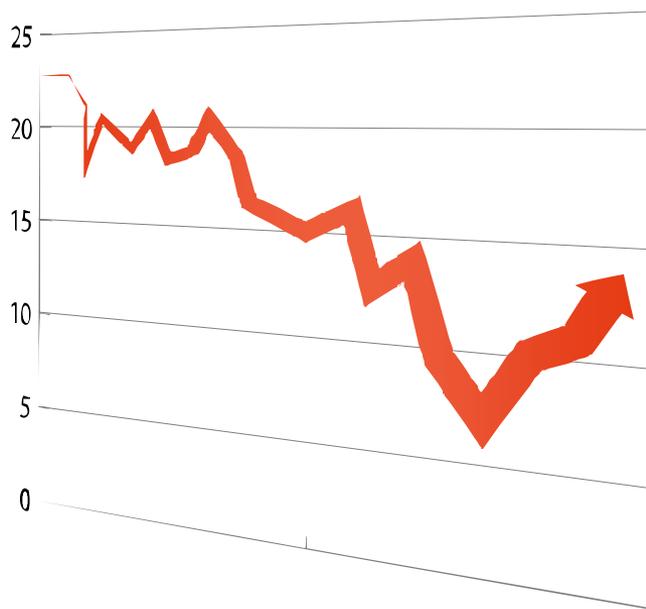
Les résultats de l'étude B.E.S.T.®



Une préoccupation centrale pour les entreprises

Contexte économique et social

- Tensions sur le marché de l'emploi
- Baisse du pouvoir d'achat
- Omniprésence de la problématique stress



Performance de l'entreprise

- Fidélité des salariés
- Efficience au travail
- Image de l'entreprise
- Attractivité



Une préoccupation centrale pour les salariés

Insatisfaction

Motivation

Bien-être

Pression



Reconnaissance

Fidélité

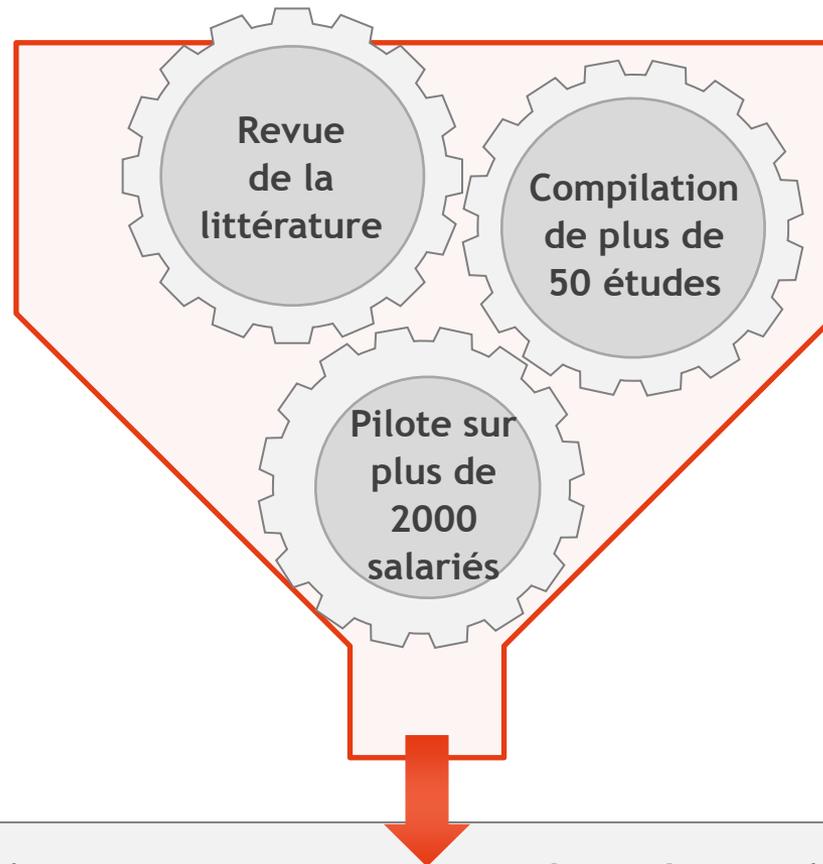
Implication

Stress

Une expertise au cœur de BVA Opinion



La démarche B.E.S.T.®



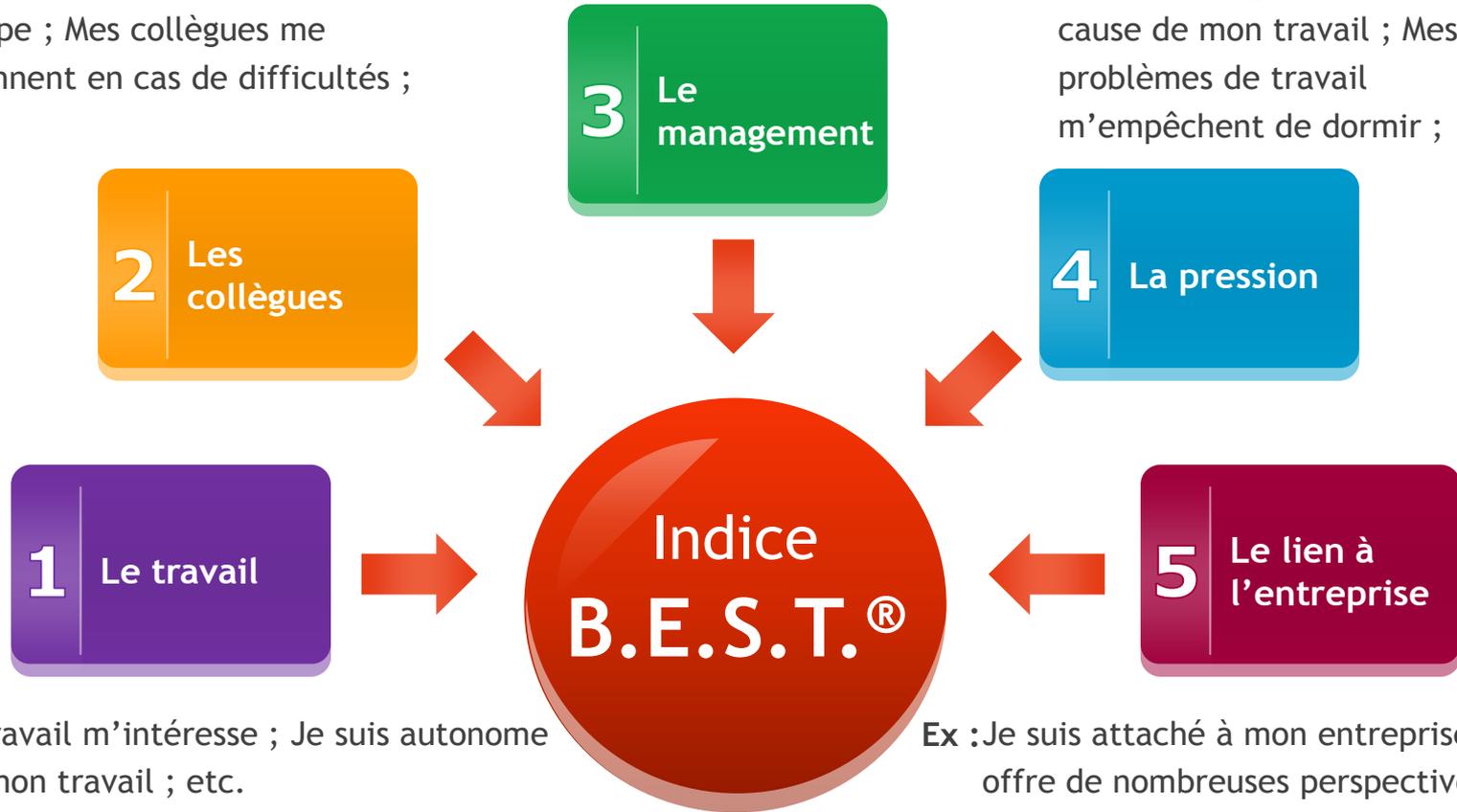
L'utilisation de techniques statistiques avancées (réseaux bayésiens, équations structurelles...) nous a permis d'identifier **les dimensions structurantes de la satisfaction au travail au quotidien** (50 items regroupés en 5 grandes dimensions)

Les indicateurs B.E.S.T.®

Ex : Mon manager me fixe des objectifs clairs ; Il reconnaît mon travail à sa juste valeur ; etc.

Ex : Je me sens agité ou nerveux à cause de mon travail ; Mes problèmes de travail m'empêchent de dormir ; etc.

Ex : Je ressens un véritable esprit d'équipe ; Mes collègues me soutiennent en cas de difficultés ; etc.



Ex : Mon travail m'intéresse ; Je suis autonome dans mon travail ; etc.

Ex : Je suis attaché à mon entreprise ; Elle offre de nombreuses perspectives ; etc.



Les résultats de l'étude B.E.S.T.[®] auprès des salariés français

Rappel méthodologique



Recueil

Interviews réalisées par l'Institut de sondage BVA en mars 2010 par **Internet**

- Pas d'interview ni de recrutement par bannière
- L'auto-administré et la confidentialité doivent toujours prévaloir



Echantillon

2 200 interviews **représentatives** des salariés français d'entreprises de plus de 200 personnes appartenant au secteurs suivants : BTP, Commerce, Services, Industrie et secteur public



Indice

Calcul d'un **indice** (entre 1 et 100) par secteur au global (indice B.E.S.T.[®]) et pour chacune des 5 grandes dimensions (travail, collègues, management, pression et lien à l'entreprise)



**B.E.ST. Balaise les idées
reçues**

Ensemble des salariés



Les salariés français globalement peu satisfaits de leur travail.

Industrie



Forte solidarité entre collègues face à un contexte difficile.

Banque



Secteur dur, management à la chague, mal-être au travail et stress fort.

Public



Pas d'autonomie, faible charge de travail mais fort stress. Fort lien à l'employeur : l'Etat.

Services



Pointe sur le volet management. Mal-être dans le secteur Banque / Assurances.

EAUX

**B.E.S.T.[®] balaie
ces idées reçues**

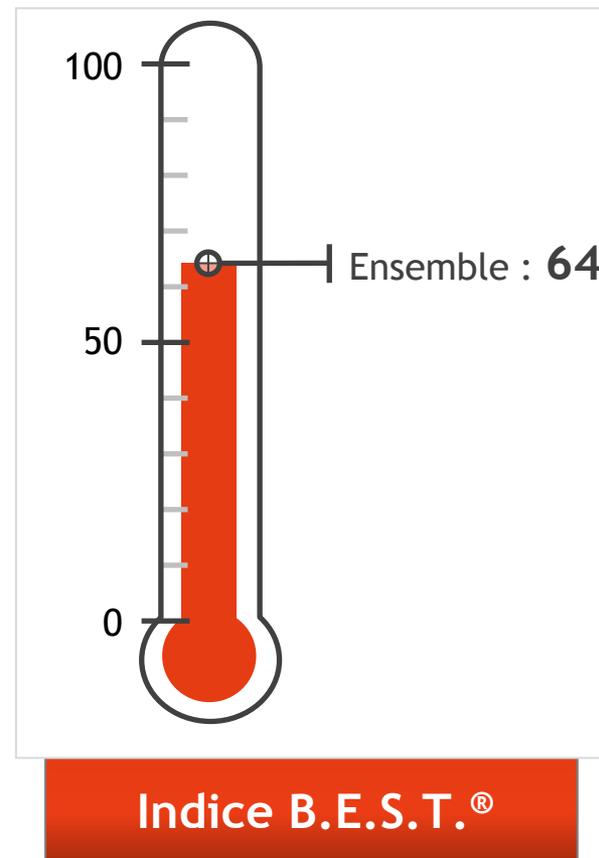


Les indicateurs
B.E.S.T.[®] permettent
de **mesurer**
scientifiquement
le bien-être et la
satisfaction au
travail.

La réalité B.E.S.T.[®] : Ensemble des salariés



- Bon niveau de satisfaction mais dégradation des indicateurs depuis 2 ans (*Observatoire du Travail BVA : baisse de 87% à 73% de salariés satisfaits de leur travail entre Juin 2008 et Juin 2010*)
- Bien-Être et Satisfaction au Travail \neq Colère sociale contre le gouvernement

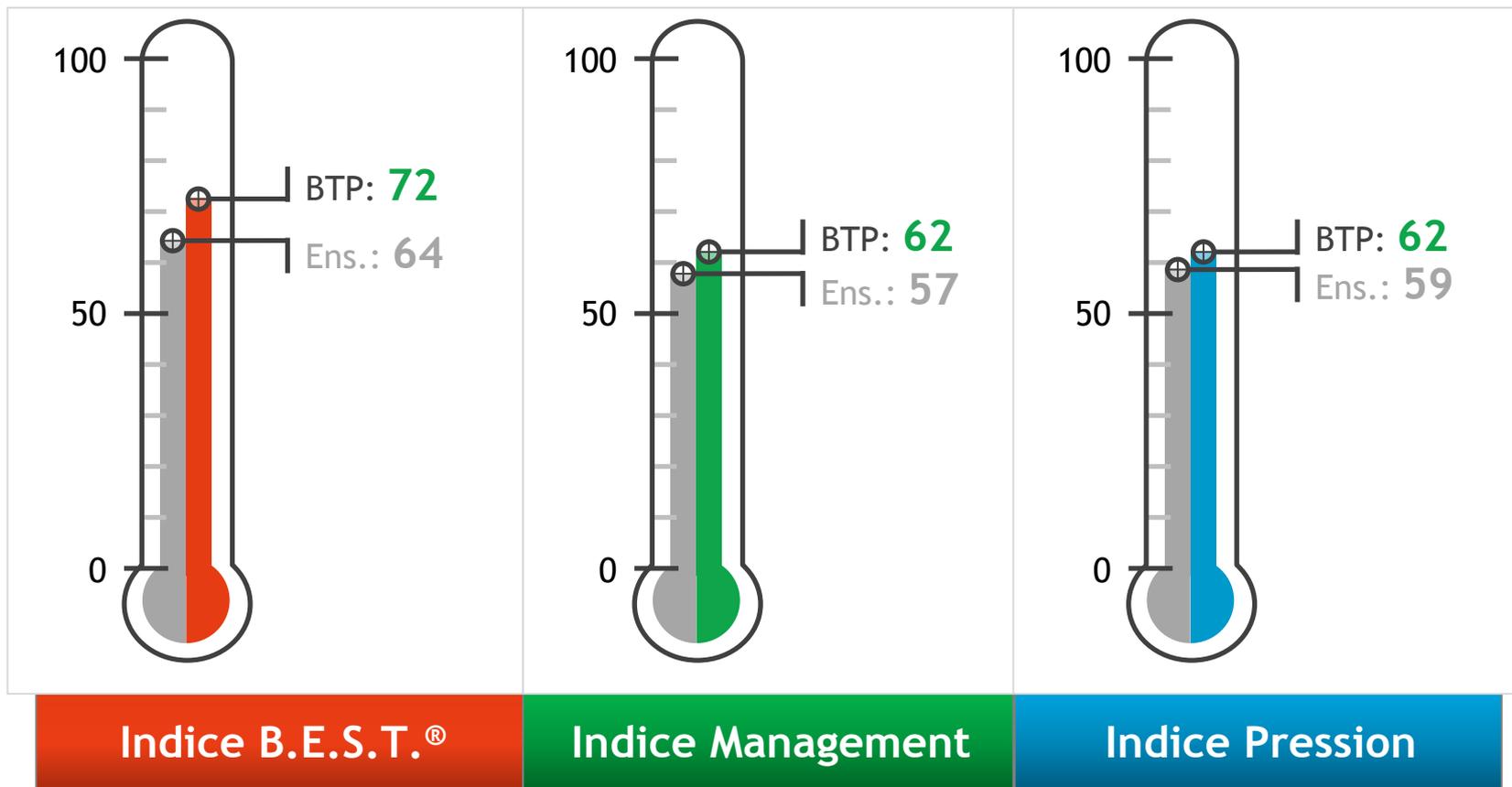


Des salariés plutôt satisfaits de leur travail

La réalité B.E.S.T.[®]: BTP



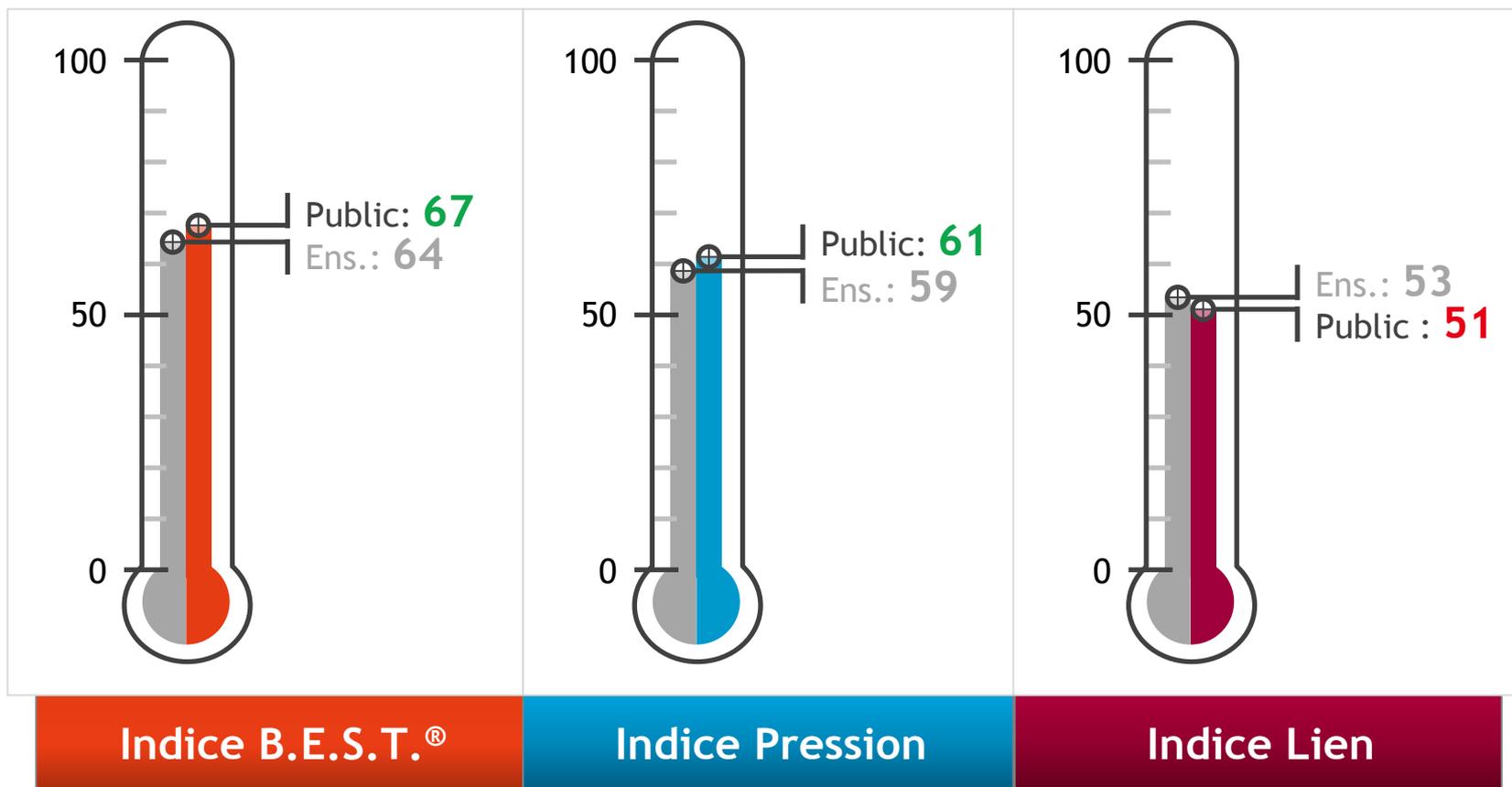
BTP : 1^{er} sur l'indice BEST global et sur les indices Management et Pression.



La réalité B.E.S.T.[®] : Public



Secteur public : 2^{ème} sur l'indice BEST global, une gestion de la pression meilleure que l'ensemble mais un lien à l'entreprise plus ténu.





**Les grands
enseignements
sectoriels B.E.S.T.[®]**

Le Classement Général B.E.S.T.®

Rappel indice BEST global : 64

Services



B.E.S.T.®

64

Banque : 64

Autre : 64

Telecom : 61

BTP



B.E.S.T.®

72

Public



B.E.S.T.®

67

Collectivité : 70

E. Pub. : 68

Etat : 63

4^{ème} : Commerce



B.E.S.T.®

63

5^{ème} : Industrie



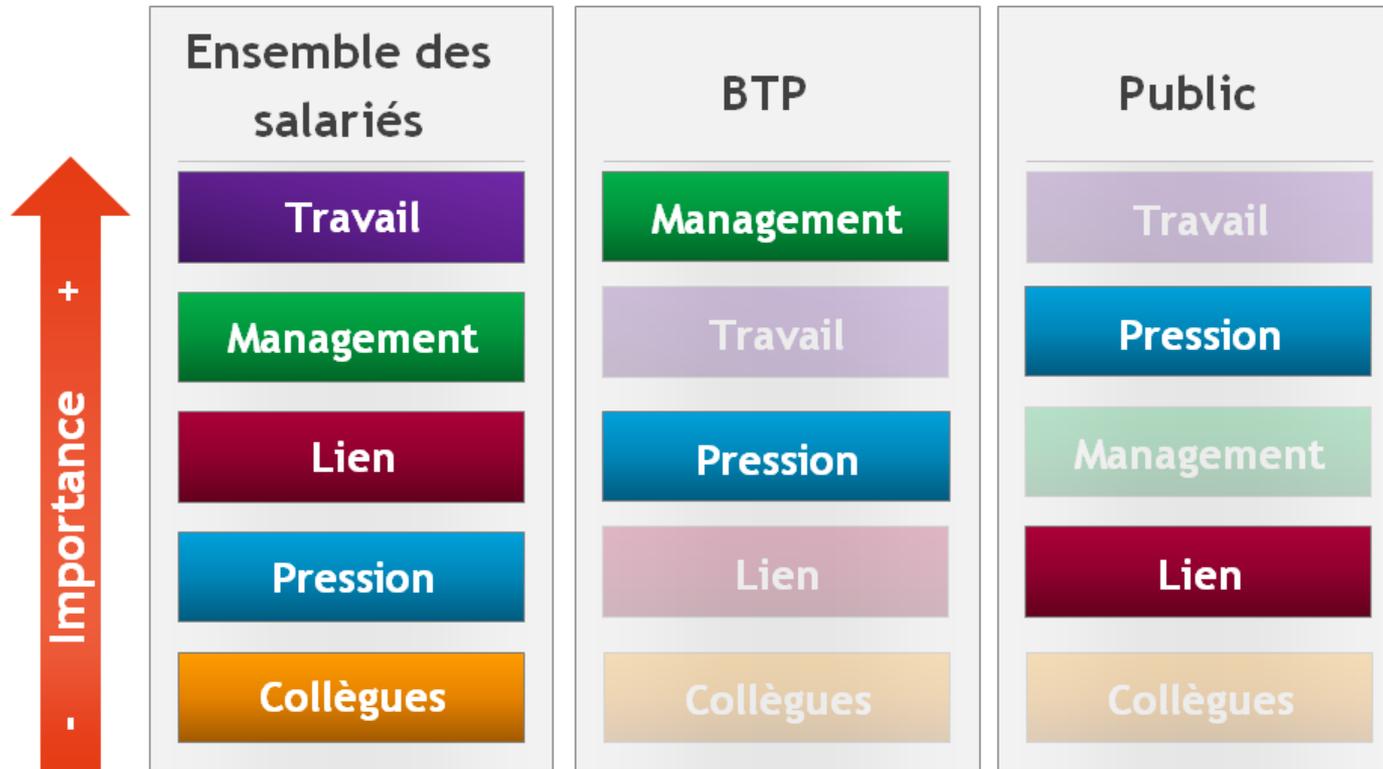
B.E.S.T.®

61

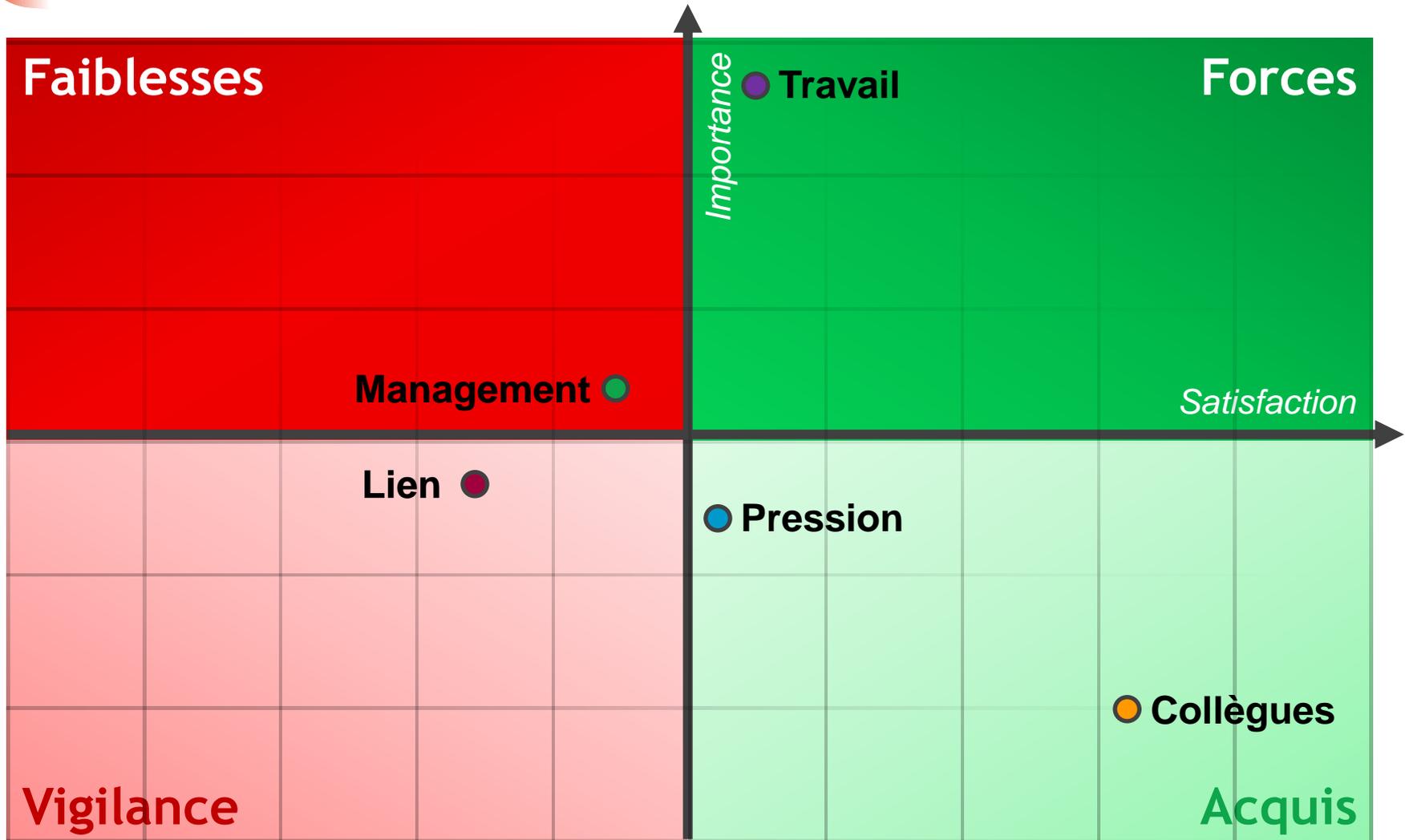
Scores B.E.S.T.[®] par secteur sur chacune des dimensions

Collègues	Travail	Pression	Management	Lien
66	59	59	57	53
Public : 70	BTP : 64 Public : 63	BTP : 62	BTP : 62	BTP : 62
Industrie : 64	Industrie : 57	Commerce : 57 Télécoms : 53	Télécoms : 54	Public : 51 Télécoms : 49

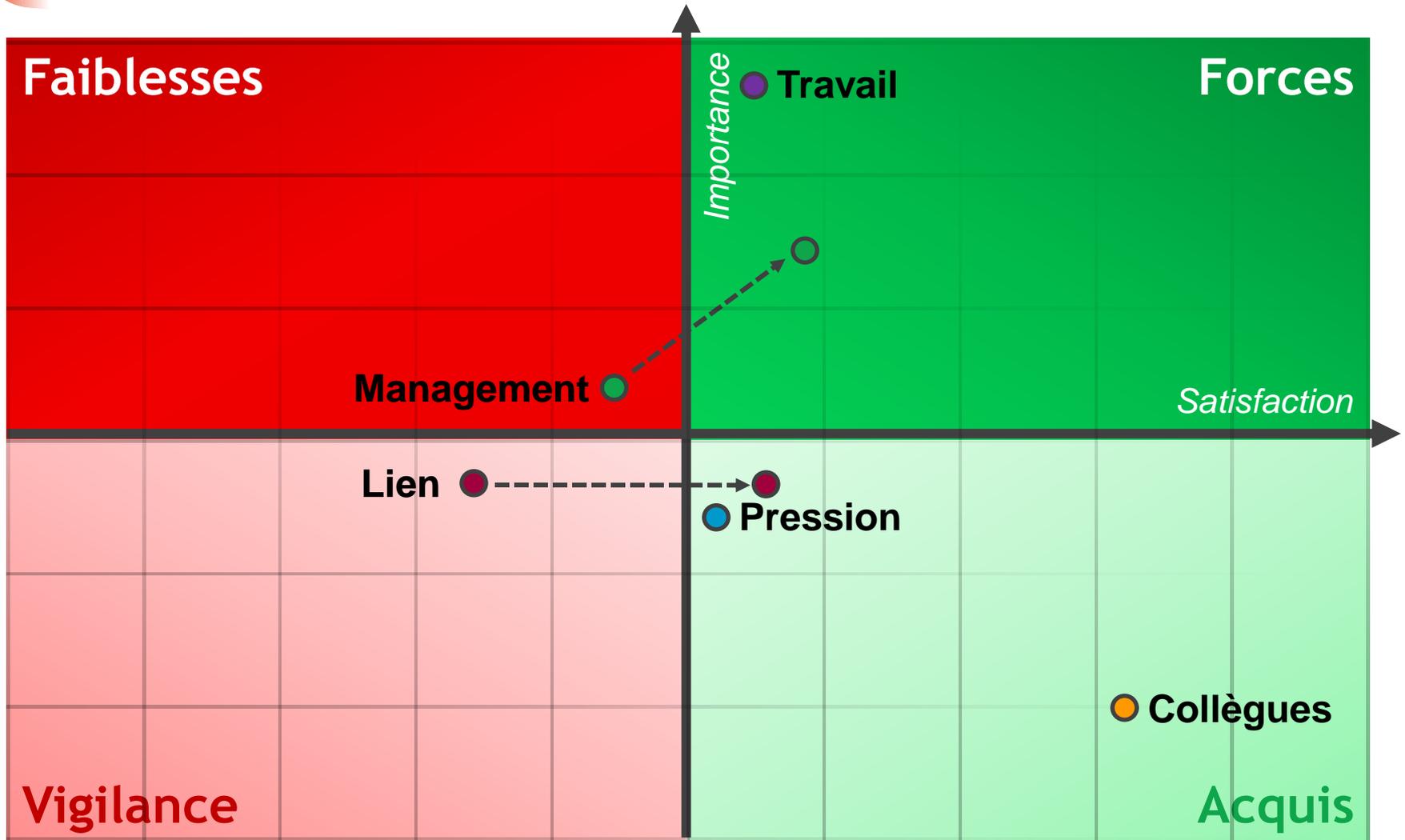
Ce qui compte le plus dans le bien-être et la satisfaction au travail des salariés



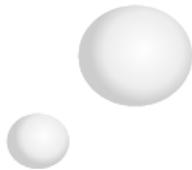
Bilan de satisfaction : Ensemble des salariés



Bilan de satisfaction : BTP



Les tendances trans sectorielles



Les tendances trans sectorielles

Management



Satisfaction élevée dans les secteurs où le management se caractérise par une logique très hiérarchisée / pyramidale (commerce et BTP notamment). A l'inverse dans des secteurs où les organisations sont plus matricielles, satisfaction des salariés moins élevée.

Rémunération

Seule une minorité (26%) est satisfaite...

L'ambiance

« Pré requis de base » : ...

Les tendances trans-sectorielles

Management

Satisfaction élevée dans les secteurs où le management ...

Rémunération



Seule une minorité (26%) est satisfaite de son niveau de rémunération.

Le niveau de rémunération n'est pas un facteur moteur de la satisfaction ou de la motivation du salarié. Elle joue de manière négative ou neutre dans la satisfaction.

Il faut plutôt l'appréhender sous l'angle de l'équité de traitement entre les différents salariés

L'ambiance

« Pré requis de base » : ...

Les tendances trans-sectorielles

Management

Satisfaction élevée dans les secteurs où le management ...

Rémunération

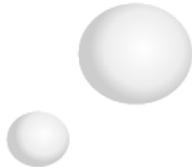
Seule une minorité (26%) est satisfaite...

L'ambiance



« Pré requis de base » : systématiquement les taux de satisfaction sont très élevés, quel que soit le secteur, elle apparait pourtant comme l'élément le moins moteur de la satisfaction globale.

Les priorités de branches



Les priorités de branches : BTP

BTP



Point de vigilance sur la charge de travail en particulier pour les plus jeunes

- 55% des salariés en surcharge de travail (70% pour les moins de 35 ans) contre 44% pour l'ensemble des salariés français
- Effet surmenage : 35% pensent qu'à force de penser à leur travail c'est comme si ils en ramenaient à la maison (51% pour les moins de 35 ans) contre 31% pour l'ensemble des salariés français

Public

Redonner de la fierté au service public ...

Télécoms

Renforcer la management afin de réduire la pression ...

Les priorités de branches : Public

BTP

Point de vigilance sur la charge de travail ...

Public



Redonner de la fierté au service public et à la mission d'Etat

- Indice B.E.S.T.[®] de 51 sur le lien à l'employeur contre 53 pour l'ensemble des salariés français
- 41% recommanderaient leur entreprise contre 47% pour l'ensemble des salariés français

Télécoms

Renforcer la management afin de réduire la pression ...

Les priorités de branches : Télécoms

BTP

Point de vigilance sur la charge de travail ...

Public

Redonner de la fierté au service public ...

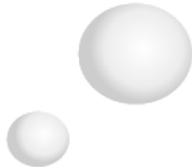
Télécoms



Renforcer la management afin de réduire la pression ressentie des salariés :

- 44% des salariés s'estiment reconnus à leur juste valeur contre 48% pour l'ensemble des salariés français
- 41% sont satisfaits de l'organisation de leur travail contre 56% pour l'ensemble des salariés français
- Indice B.E.S.T.[®] de 53 sur la pression contre 59 pour l'ensemble des salariés français

Synthèse des résultats



Synthèse de BVA-Opinion

Après plus d'un an de R&D, BVA Opinion a développé un modèle fiabilisé pour mesurer et expliquer la satisfaction au travail des salariés. L'indice B.E.S.T. permet de disposer d'un indicateur composite du Bien Être et de La Satisfaction au Travail des salariés : 50 sous indicateurs regroupés en cinq grandes dimensions du travail : son contenu, les relations avec les collègues, le management, la pression et le lien à l'entreprise.

Au regard de ce modèle, nous avons élaboré un classement des principaux secteurs d'activités en France où il fait bon travailler (BTP, commerce, services, industrie et secteur public). Pour cela, 2 200 interviews représentatives des salariés français d'entreprises de plus de 200 personnes ont été réalisées. Notre indice ne se base pas sur du déclaratif du type : « Êtes-vous stressés au travail ? », mais mesure chaque dimension grâce à une batterie d'items comme : « Mes problèmes de travail m'empêchent de dormir » ou bien « A force de penser a mon travail, c'est comme si j'en ramenait à la maison ».

I/ B.E.S.T balaie les idées reçues

Le mauvais climat social, la grogne sur les salaires, la thématique montante du stress, pourraient laisser supposer que les salariés français sont majoritairement peu épanouis au travail. Certains clichés - positifs ou négatifs - ont souvent la vie dure : le BTP est un secteur difficile, les fonctionnaires sont peu intéressés par leur travail mais ont un lien fort à leur employeur : l'Etat. Le secteur des services serait en pointe sur le volet management et, dans l'industrie, il existerait une forte solidarité entre collègues face à un contexte difficile de plans sociaux et de délocalisations.

--> L'indice B.E.S.T calculé par BVA pour mesurer scientifiquement le bien-être des salariés au travail balaie ces idées reçues !

Synthèse de BVA-Opinion

B.E.S.T. nous apprend ainsi exactement l'inverse de ce qui est dit plus haut sur chacun des secteurs évoqués :

Des salariés globalement satisfaits (score Best de 64 sur une échelle allant de 1 à 100). Nous avons certes mesuré une dégradation de la satisfaction au travail ces deux dernières années (cf Observatoire du travail BVA-BPI-L'Express), mais le niveau de satisfaction moyen demeure élevé.

Le BTP est le secteur où les salariés sont les plus heureux (score BEST de 72 contre 64 en moyenne). Le management est particulièrement bien perçu de ses salariés (SB de 62 contre 57 en moyenne) et notamment la qualité d'échanges avec le manager (58% estiment pouvoir lui parler facilement) . La pression ressentie y est la plus faible (SB 62 contre 59 en moyenne).

Le secteur public : des salariés parmi les plus satisfaits (score BEST 67 contre 64 en moyenne). Plus des deux tiers se disent intéressés par leur travail et 82% s'estiment suffisamment autonomes. La charge de travail ressentie figure parmi les plus élevées (48% estiment avoir beaucoup de travail à faire et peu de temps pour le réaliser contre 44% pour l'ensemble des salariés), mais pour autant ils ne ressentent pas forcément une pression élevée, elle est même parmi les plus faibles (SB de 61 contre 59 en moyenne).

En revanche, le lien à l'employeur, en l'occurrence l'Etat, ressort comme particulièrement faible (SB de 51 contre 53 en moyenne).

Dans le détail, les salariés des collectivités locales ressortent comme les plus satisfaits du secteur public (SB de 70) à l'inverse de ceux de la fonction publique d'Etat (SB de 63).

Les services ne sont pas en pointe sur le management mais ressortent à peine dans la norme (SB 57 contre 57 en moyenne). Au sein des services, la banque / assurance ne se démarque pas négativement mais s'inscrit dans la norme du secteur (score Best global de 64 contre 64 également pour le secteur).

Enfin, malgré un contexte économique difficile dans le secteur industriel, l'entraide entre collègues apparaît limitée : moins d'un sur deux (49%) s'estime soutenu par ses collègues en cas de difficultés contre 54% en moyenne.

II / Le classement général B.E.S.T.

Par secteurs, le trio de tête est le suivant : BTP, puis secteur public, puis services

C'est donc dans le BTP que les salariés sont les plus heureux (SB : 72) suivent le secteur public (67) les services (64), le commerce (63) puis l'industrie (61).

Importance des dimensions pour les salariés : Travail, management puis lien à l'entreprise

Si c'est l'ambiance de travail qui est la mieux notée par les salariés, ce n'est pas, loin de là, ce qui compte le plus dans le bien-être et la satisfaction au travail des salariés. C'est le travail effectué qui compte le plus, suivi du management, du lien à l'entreprise, de la pression et enfin des collègues.

III/ Les tendances trans-sectorielles

Le management : satisfaction élevée dans les secteurs où le management se caractérise par une logique très hiérarchisée / pyramidale (le commerce, le BTP). A l'inverse dans des secteurs où les organisations sont plus matricielles, satisfaction des salariés moins élevée.

La rémunération : quel que soit le secteur d'activité, ceux qui sont satisfaits de leur niveau de rémunération sont minoritaires (26% en moyenne). La satisfaction maximum apparaît dans le BTP (36% de satisfaits) et la satisfaction minimum dans le secteur public (21% de satisfaits) qui pourtant ressortent en 2^{ème} position de notre classement général BEST. Le niveau de rémunération n'est donc pas un facteur moteur de la satisfaction ou de la motivation du salarié. Sans y être pour autant totalement étrangère, il faut plutôt l'appréhender sous l'angle de l'équité de traitement entre les différents salariés (BTP 51% de satisfaits, public 48%, services 44%, commerce 43%, industrie 43%).

L'ambiance de travail / les relations avec les collègues : apparaît comme un « pré requis de base ». Systématiquement les taux de satisfaction sont très élevés, mais quel que soit le secteur, elle apparaît comme l'élément le moins moteur de la satisfaction générale.

IV / Les pistes d'action

BTP : Point de vigilance sur la charge de travail en particulier pour les plus jeunes

55% des salariés s'estiment en surcharge de travail (70% pour les moins de 35 ans) contre 44% pour l'ensemble des salariés français, nous constatons également un effet surmenage : 35% pensent qu'à force de penser à leur travail c'est comme si ils en ramenaient à la maison (51% pour les moins de 35 ans) contre 31% pour l'ensemble des salariés français

Public : Redonner de la fierté au service public et à la mission d'état

Dans ce secteur l'indice B.E.S.T. atteint 51 seulement sur le lien à l'employeur contre 53 pour l'ensemble des salariés français, alors même qu'on aurait pu l'imaginer supérieur au secteur privé. Seuls 21% des agents sont satisfaits de leur salaire contre 26% en moyenne. Seuls 41% recommanderaient leur « entreprise » contre 47% pour l'ensemble des salariés français : il semble nécessaire de redonner des perspectives à la fonction publique, en particulier à la fonction publique d'Etat, la moins bien notée par ses agents.

Telecom / services : Renforcer le management afin de réduire la pression ressentie des salariés

Les Télécoms sur lesquels se sont braqués les projecteurs apparaissent en effet comme un secteur où il fait moins bon vivre qu'ailleurs. La pression ressentie est nettement plus forte qu'ailleurs : la note B.E.S.T. s'élève à 53 contre 59 pour l'ensemble des salariés français. Le management pêche encore : 44% des salariés s'estiment reconnus à leur juste valeur contre 48% pour l'ensemble des salariés français. Problème encore plus saillant : 41% seulement sont satisfaits de l'organisation de leur travail contre 56% pour l'ensemble des salariés français.