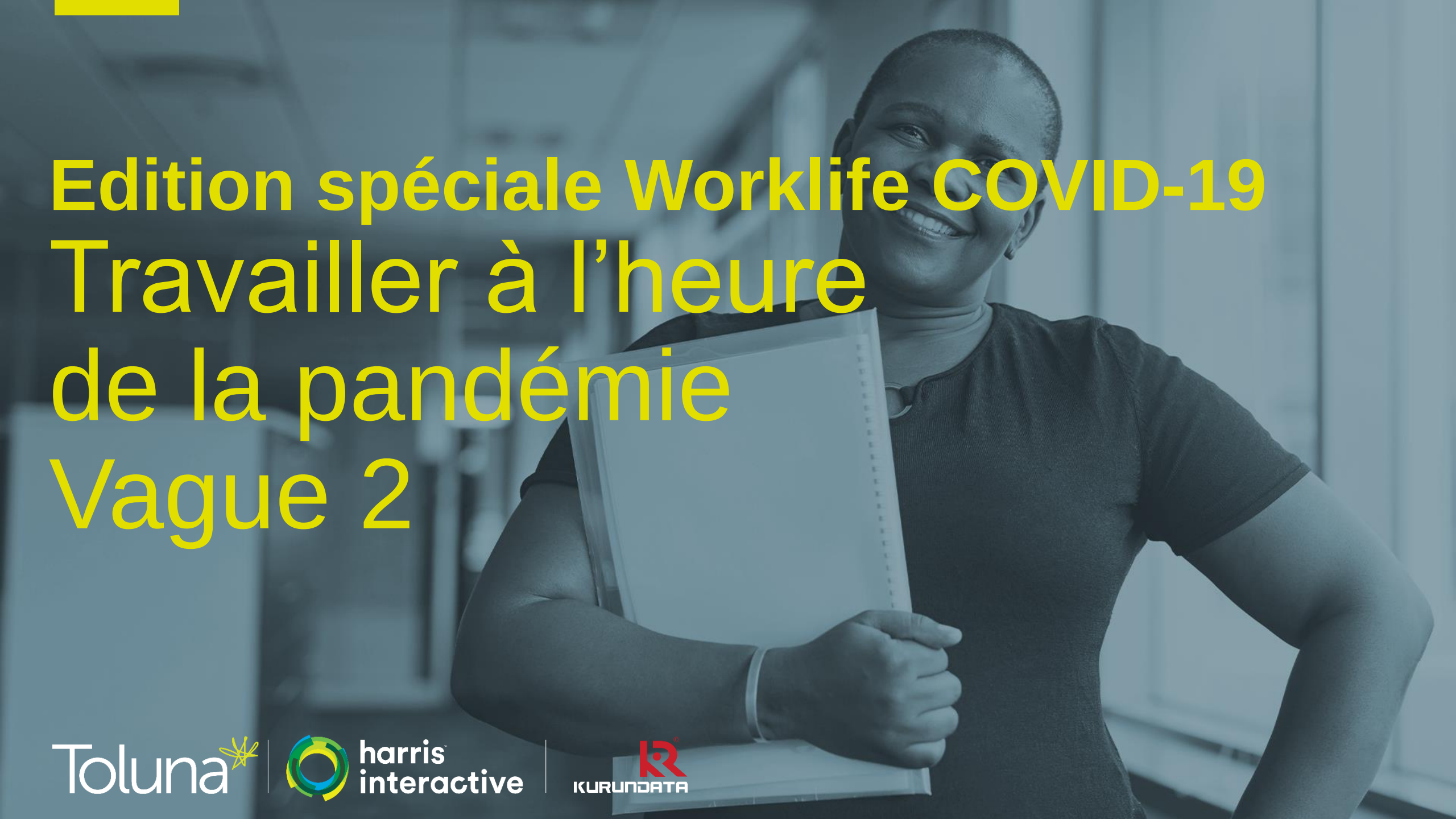


A smiling woman with short dark hair, wearing a dark t-shirt, holding a large white folder. She is standing in front of a blurred background that appears to be an office or library with bookshelves.

Edition spéciale Worklife COVID-19

Travailler à l'heure de la pandémie

Vague 2

Toluna 

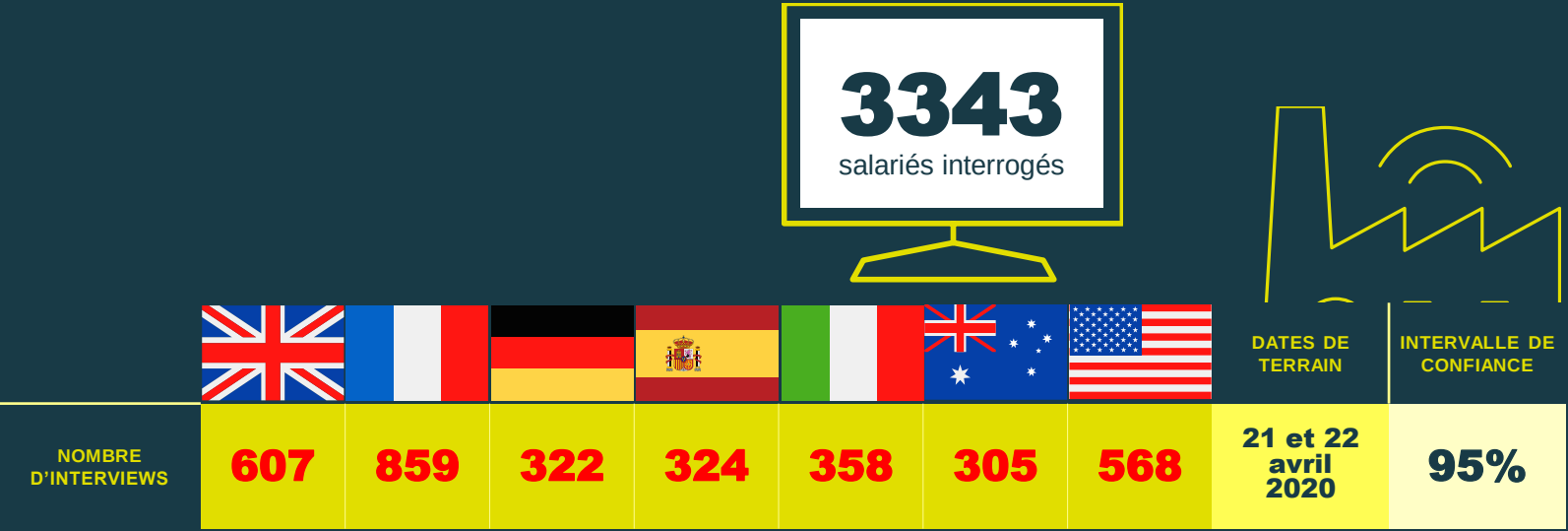


harris
interactive


KURUNDATA

Il y a trois semaines, nous réalisons **une 1^{ère} vague d'enquête** qui était à la fois rassurante – les salariés s'acclimataient plutôt bien aux nouvelles situations de travail et étaient plutôt positifs sur les actions et communications de leur entreprise - **et inquiétante** - la productivité et l'engagement étaient en baisse, les salariés à travers le monde faisaient part de leurs fortes inquiétudes pour l'avenir, et un tiers d'entre eux déclaraient que leur état de santé, aussi bien physique que psychologique, était dégradé.

Nous avons voulu lancer **une 2^{ème} vague d'enquête**, alors que le confinement se poursuit dans les différents pays, afin de savoir si les résultats se stabilisaient ou évoluaient, approfondir des sujets qui nous sont apparus essentiels en vague 1 et aborder, déjà, la perspective du retour au travail.



Les focus de cette 2^{ème} Vague

1. **Télétravail** : les salariés vivent-ils toujours aussi bien la situation ? Suivent-ils les recommandations en la matière ?
2. **Etat de santé** : observe-t-on une nouvelle dégradation de l'état de santé des salariés ? Qu'est-ce qui peut expliquer la dégradation de l'état de santé physique et psychologique des collaborateurs ?
3. **Engagement et productivité** : nouvelle baisse ou rebond salvateur ?
4. **Le rôle du manager en temps de crise** : quelles sont les principales attentes envers les managers durant cette période ?
5. **La reprise de l'activité** : une perspective qui réjouit ou angoisse les salariés ?
6. **Le monde du travail d'après** : quels changements anticipent les salariés ?

1. Le télétravail commence-t-il à peser sur ceux qui l'exercent ?

42% des salariés interrogés, tous pays confondus, déclarent télétravailler, soit **une proportion parfaitement stable** par rapport à la vague 1. Même stabilité en France avec 37% des télétravailleurs.

Déjà en vague 1, on observait des télétravailleurs qui faisaient contre mauvaise fortune bon cœur et qui déclaraient s'être plutôt bien adaptés à la situation. 20 jours plus tard, **les résultats sont toujours positifs, voire même significativement meilleurs côté français**. La vague 1 avait permis de montrer que les salariés s'adaptaient bien au télétravail. Confirmation en vague 2 puisque la majorité indique toujours pouvoir travailler aussi bien (40%), voire mieux (28%) qu'en temps normal.



							
Lieu de travail habituel	30	29 (+5)	52	25	25	37	41
Télétravail	44	37 (=)	32	58	48	43	43
Ne travaille pas (arrêt, chômage partiel)	24	32 (-5)	15	16	25	14	14

Des télétravailleurs à l'écoute des recommandations

En France, après plus d'un mois de confinement, les salariés se déclarent de plus en plus à l'aise avec le travail et la communication à distance et **une proportion bien moindre (16% ; - 12 pts) se plaint d'un environnement de travail dégradé** (ce qui replace la France dans la moyenne internationale).

Cela est sans doute dû au fait que les salariés **écoutent et déclarent suivre les recommandations** qu'ils entendent, de la part de leur entreprise ou des médias. En effet, une majorité indique mettre en œuvre ces conseils, sauf sur la consultation des emails en dehors des horaires de travail, les Français étant particulièrement mauvais élèves (seuls 44% suivent ce conseil).

Echanger régulièrement avec vos collègues de travail

87% 13%

Faire des pauses régulièrement

83% 17%

Aménager votre poste de travail de manière à être bien installé (chaise confortable, hauteur de la table...)

81% 19%

Créer un espace de travail dédié

77% 23%

Vous fixer des plages horaires de travail et vous y tenir

76% 24%

Prévenir votre manager et les personnes avec qui vous travaillez quand vous vous connectez / déconnectez

59% 41%

44%

Ne pas consulter vos emails en dehors des horaires habituels de travail

49% 51%

44%

% Oui

% Non

2. L'état de santé des salariés continue-t-il de se dégrader ?



Pas si on en croit leurs réponses. En effet, au cours de cette vague 2, la proportion de salariés déclarant voir leur état de santé physique ou mentale se dégrader a même plutôt tendance à reculer. Les Allemands semblent toujours les moins impactés (respectivement 20% et 25% de salariés qui indiquent une santé physique et mentale dégradée), à l'inverse des Espagnols (39% et 39%) et des Italiens (31% et 37%).

En France, la baisse est même beaucoup plus marquée, puisqu'il n'y a « plus que » 35% des répondants qui estiment que leur santé mentale est moins bonne qu'habituellement (-9 pts). Cela reste une proportion élevée mais en recul : on peut penser que les salariés s'habituent à la situation ou que la perspective du 11 mai les a un peu rassénérés (voire que ces deux raisons se conjuguent).

35% (-2)



**des salariés estiment
que leur état
psychologique est
moins bon qu'en temps
normal**

28% (-6)



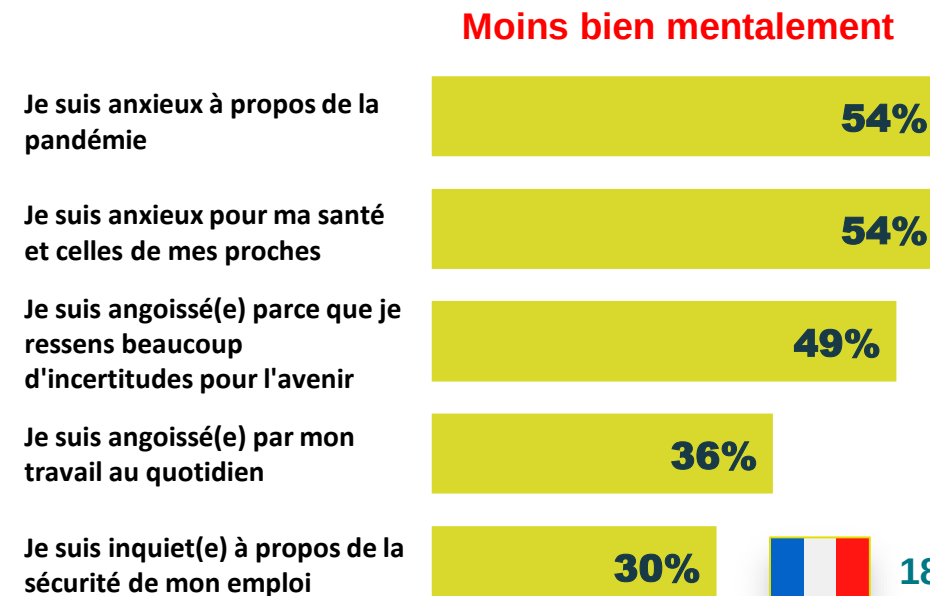
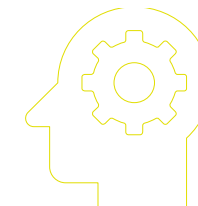
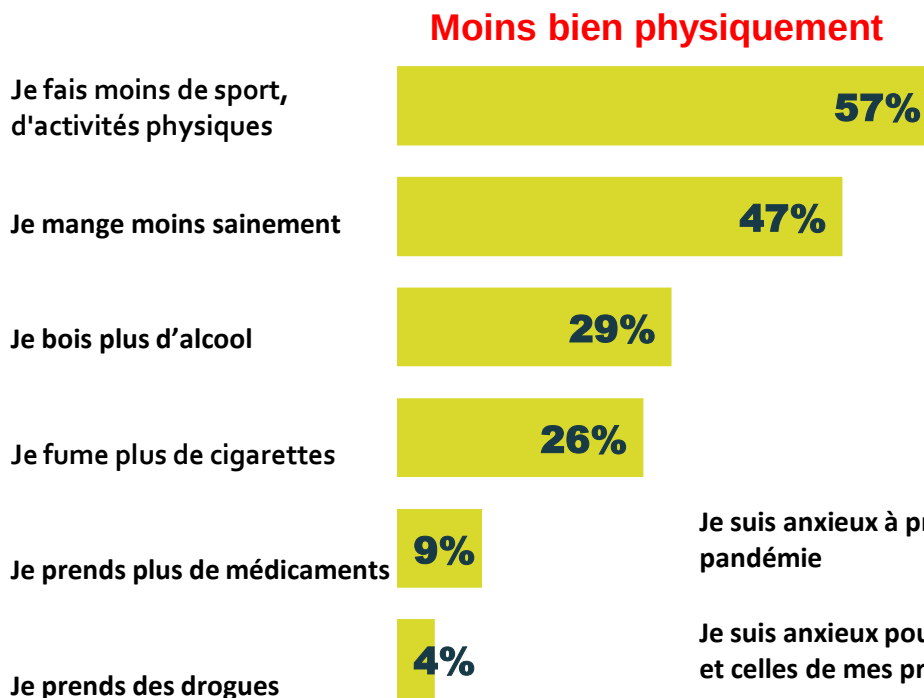
**disent de même pour
leur état de santé
physique**

A l'origine d'un état de santé dégradé : le manque de sport et l'anxiété à l'égard du Covid et plus globalement de l'avenir

Devant les chiffres préoccupants de la vague 1, nous avons décidé de creuser **les raisons pouvant expliquer que les salariés se sentent moins bien physiquement et moralement.**

Ceux qui indiquent se porter moins bien physiquement qu'en temps normal incriminent surtout le **manque d'activité physique et une alimentation moins saine.**

Ceux qui se sentent moins bien psychologiquement font part de **leurs angoisses, globalement à l'égard du Covid et de l'avenir, mais aussi pour leur propre santé et celle de leurs proches.** 30% se sentent angoissés à l'idée de perdre leur emploi (seulement 18% en France)

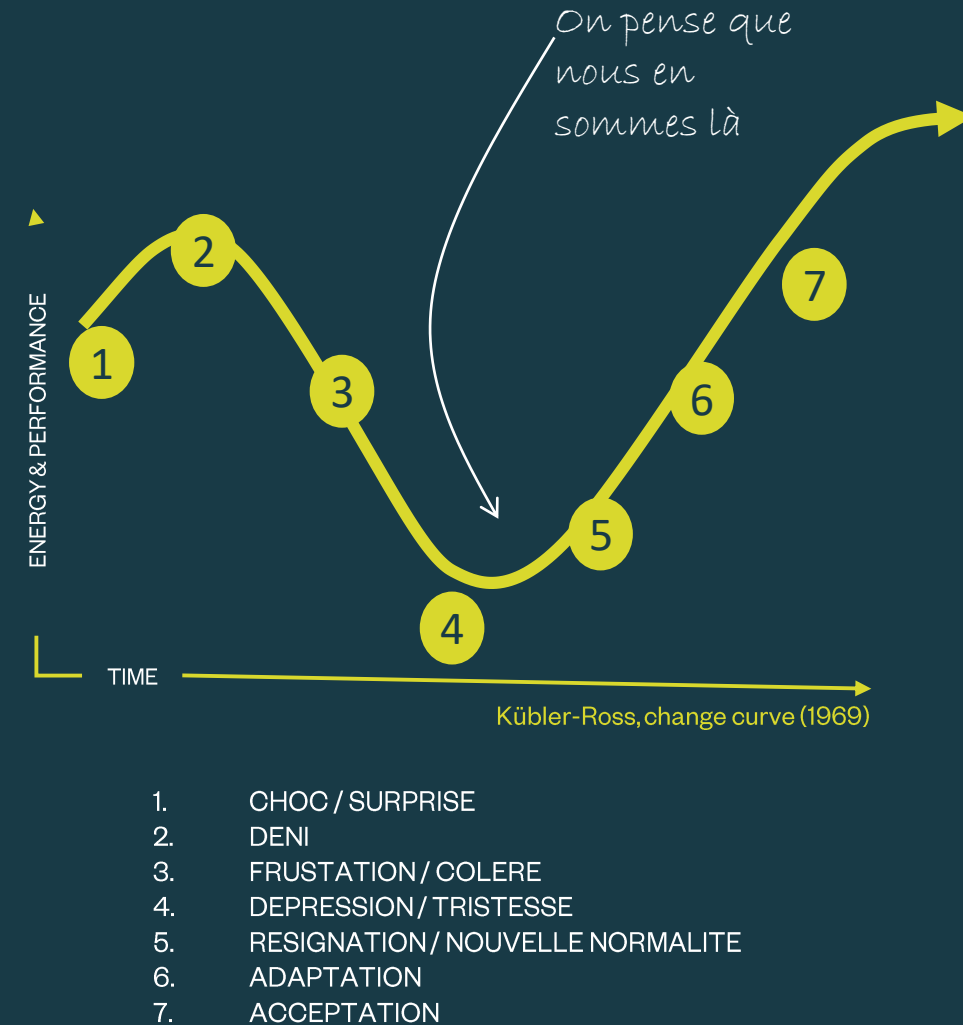


18%

3. La baisse du niveau d'engagement et de la productivité est-elle confirmée ?

Là encore, pas de courbe qui montrerait une aggravation de la situation. Au contraire, plutôt des salariés qui reprennent un tout petit peu leurs esprits après une première phase difficile, sans que le déficit ne soit résorbé, loin de là. On peut établir un parallèle avec la célèbre théorie des 7 étapes du deuil de David Kessler. En effet, chacun a dû faire le deuil de la vie qu'il connaissait, notamment au travail. Après le choc, le déni, la frustration et la dépression, les salariés entrent sans doute aujourd'hui, dans la plupart des pays, dans le début de la 5^{ème} phase, qui est celle d'embrasser la « nouvelle normalité » qui s'installe. Ainsi, on voit le niveau d'engagement légèrement remonter, sans toutefois revenir à son niveau pré-crise (slide suivant).

Le déclin de la productivité, lui, perdure, avec toutefois également des différences par pays (slide 10).

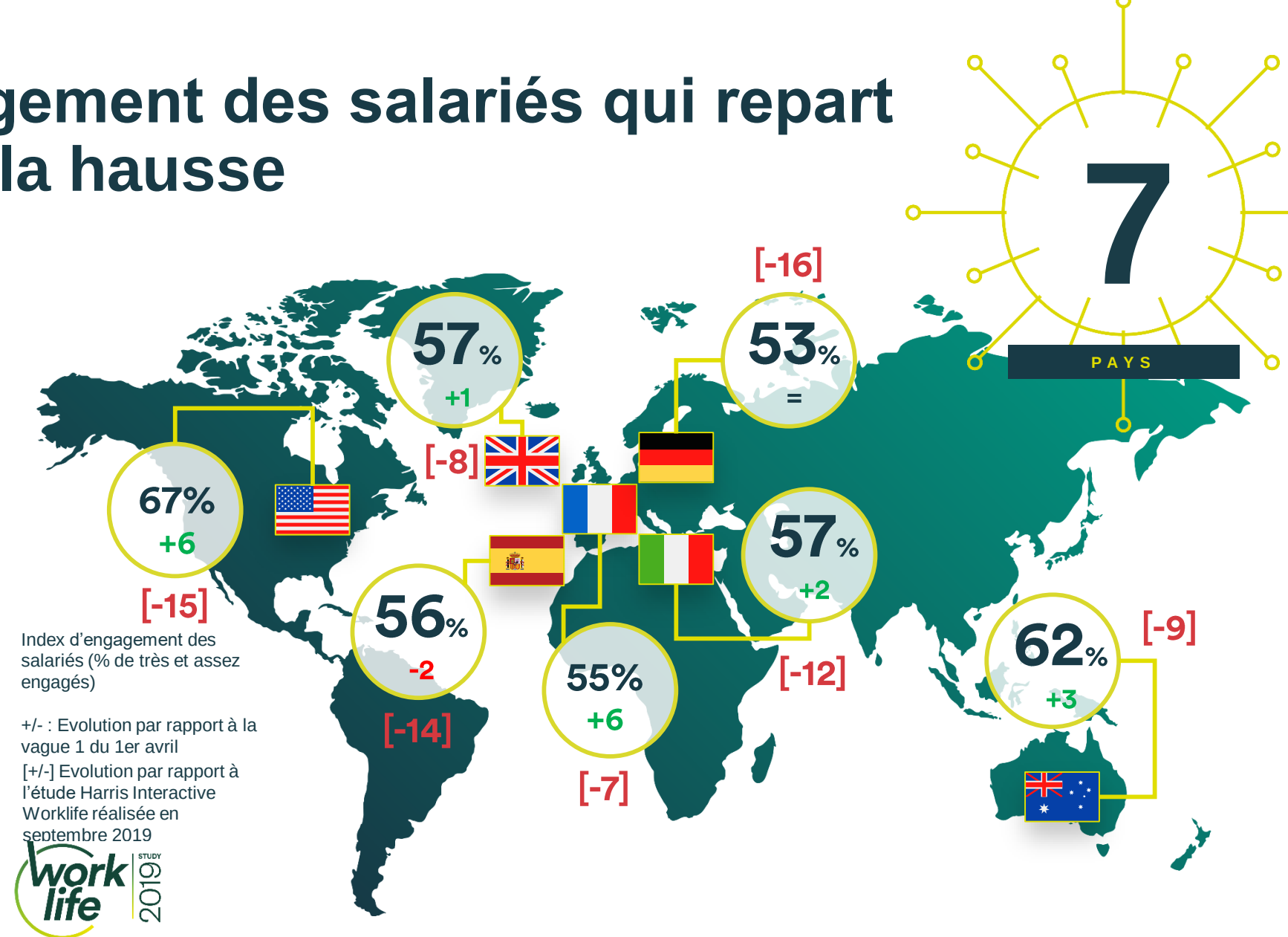


Un niveau d'engagement des salariés qui repart très légèrement à la hausse

Notre indice d'engagement s'élève pour cette vague 2 à **58%**, soit **2 points de plus** que lors de la vague 1.

Toutefois, cela cache **des évolutions contrastées selon les pays** avec une amélioration nette aux Etats-Unis (avec le score le plus élevée), et en France, une tendance légèrement à la hausse ou à la stabilité dans les autres pays, sauf l'Espagne où l'indice d'engagement continue un peu à baisser.

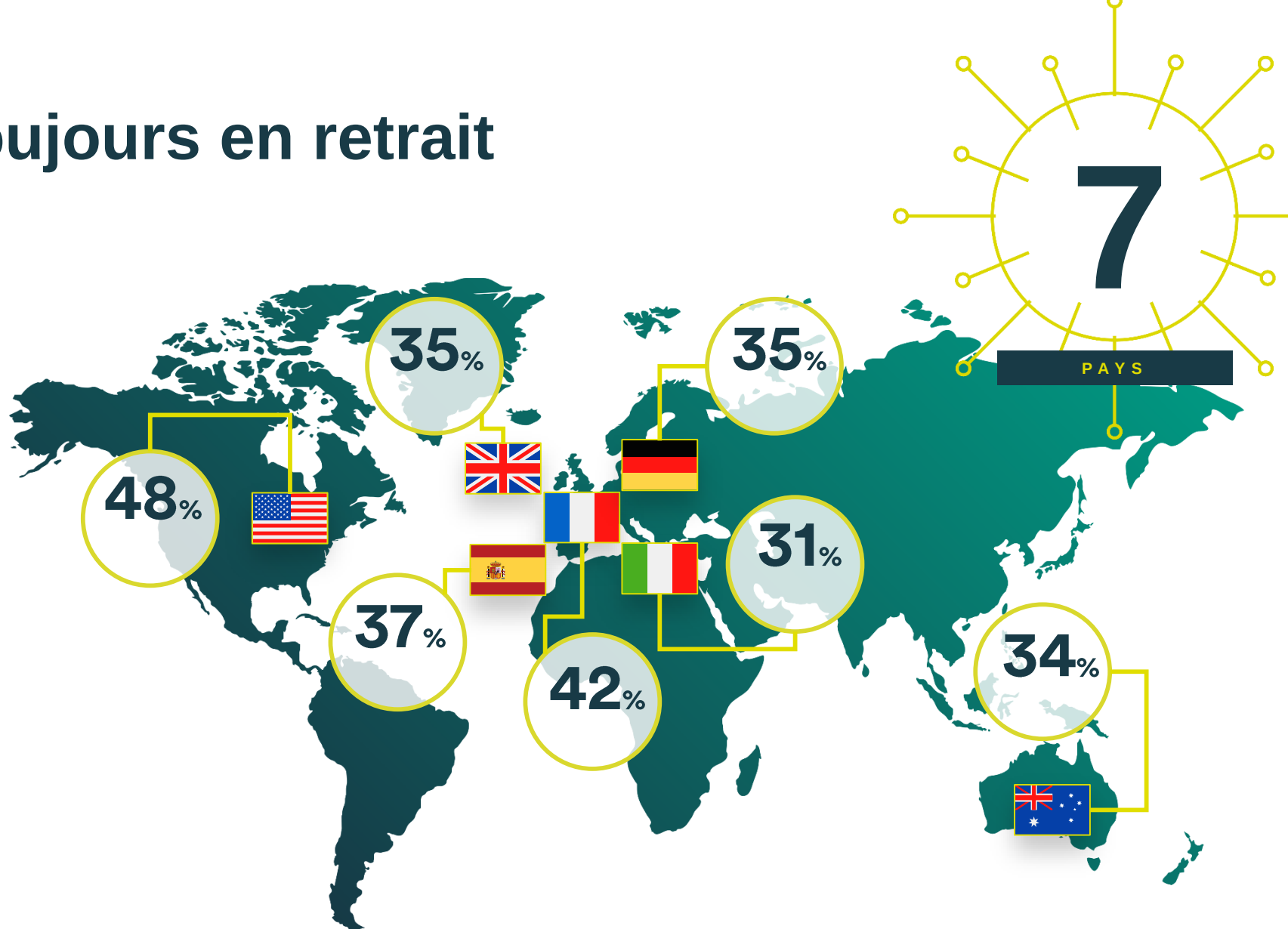
Quoi qu'il en soit, si l'hémorragie semble être arrêtée, **on est loin d'un retour à la normale**, puisque ces indices sont encore bien inférieurs aux scores mesurés en septembre dernier.



Une productivité toujours en retrait

Si l'engagement frémît à la hausse, le **pourcentage de salariés qui déclarent avoir une productivité plus faible qu'en temps normal reste stable à 39%**. Ainsi, près de 4 salariés sur 10 se sentent moins productifs qu'en temps normal.

Toutefois, là encore, le regard en évolution change selon les pays : les choses vont un peu mieux en France (42% de salariés qui se sentent moins productifs contre 48% en V1), en Italie (31% vers 35%) ou au Royaume-Uni (35% versus 40%) alors qu'elle s'aggrave en Espagne (37% versus 32%) et sont stables dans les autres pays.



4. Des managers au rôle essentiel en période de crise

Les managers se sont vus attribués au cours des dernières années de très nombreuses missions. Durant cette période de crise, ils sont encore plus que d'habitude **une courroie de transmission entre l'entreprise et les salariés**, privés du « bouche-à-oreille » habituel sur le lieu de travail.

Ils ont aussi **un rôle crucial d'animation de l'équipe**, et une partie non négligeable des salariés attendent même un soutien plus individuel.



Un manager animateur de son équipe et relais entre la direction de l'entreprise et les collaborateurs

Du point de vue des salariés, il est de la responsabilité des managers durant cette période de crise, de tout d'abord **continuer à entretenir un fonctionnement d'équipe** : les deux premières attentes à son égard sont de continuer à organiser des réunions d'équipe (47%) et de bien répartir la charge de travail entre ces différents membres (41%).

Les managers jouent **un rôle essentiel en matière de communication interne**, et encore plus en période de crise. On attend donc également d'eux aujourd'hui qu'ils informent les salariés des décisions prises par l'entreprise (37%) et de l'impact de la crise sur son activité (37%). Cette dernière attente est encore plus fortement exprimée par les salariés français.

Notons qu'un tiers des répondants souhaite avoir **un point quotidien personnel avec leur manager** et une proportion presque analogue estime qu'il doit être disponible en permanence.

Ces considérations priment sur le soutien psychologique ou les actions visant à entretenir une forme de convivialité virtuelle.

Qu'il organise régulièrement des réunions d'équipe

47%  37%

Qu'il répartisse équitablement la charge de travail entre tous les membres de l'équipe

41%

Qu'il vous fasse régulièrement un point sur l'activité et la situation économique de l'entreprise

37%

 51%

Qu'il vous tiennent au courant des décisions prises par l'entreprise (recours au chômage partiel, date de reprise de l'activité...)

37%

Qu'il fasse des points quotidiens avec vous (sans les autres membres de votre équipe)

34%

Qu'il se montre disponible à tout moment, qu'il réagisse rapidement à vos sollicitations

29%

Qu'il prenne en compte votre situation particulière (enfants à domicile, personne à aider...)

27%

Qu'il vous aide à organiser la liste de vos missions et votre planning

25%

Qu'il vous offre un soutien psychologique (qu'il vous encourage, vous soutienne, vous déculpabilise, vous rassure...)

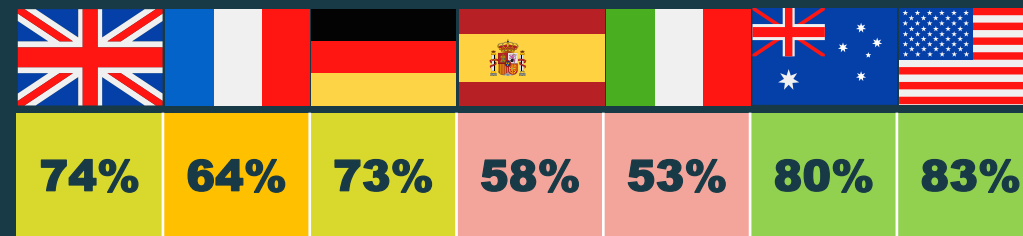
12%

Qu'il organise des moments de convivialité en équipe comme des petits déjeuners ou apéros à distance, des quizz...

9%

5. Les salariés font majoritairement confiance à leur entreprise pour organiser la reprise de l'activité, mais oscillent entre des sentiments partagés

Relevons que comme pour la gestion de crise en vague 2, **une majorité de salariés dit dans cette vague 2 avoir confiance en son employeur pour organiser au mieux la reprise de l'activité de tous sur le lieu de travail (70%)** contre 10% qui n'ont pas confiance et 20% qui affichent une position neutre. Notons que ce niveau de confiance est inférieur en France par rapport à l'Allemagne et aux pays anglo-saxons mais qu'il est plus haut que dans les pays latins. En tout cas, les informations concernant l'organisation pratique de la reprise font désormais partie des informations attendues (28%), particulièrement en France (39%, 2^{ème} souhait le plus élevé un point derrière après la santé de ses collègues).



Toutefois, la perspective de la reprise suscite **des sentiments partagés**.



Les salariés, partagés entre différents sentiments

Vis-à-vis de la perspective du retour au travail, les salariés affichent **d'abord du soulagement** (pour 39%, il s'agit du sentiment dominant dans tous les pays). Ainsi, s'ils n'ont pas trop mal vécu cette période, reste qu'ils sont plutôt contents à l'idée de la voir se terminer. 25% se sentent **indifférents**, sans doute conscients que cette perspective se réalisera à plus ou moins court terme. 18% se disent **enthousiastes** (32% parmi les Américains) et 17% **nerveux ou effrayés**.

A noter qu'en France, où cette perspective semble sans doute plus proche du fait de l'annonce d'un déconfinement à partir du 11 mai, **l'inquiétude est plus élevée** (29% des répondants). De même en Espagne, et dans une moindre mesure, en Italie.



Soulagement



Enthousiasme



Indifférence



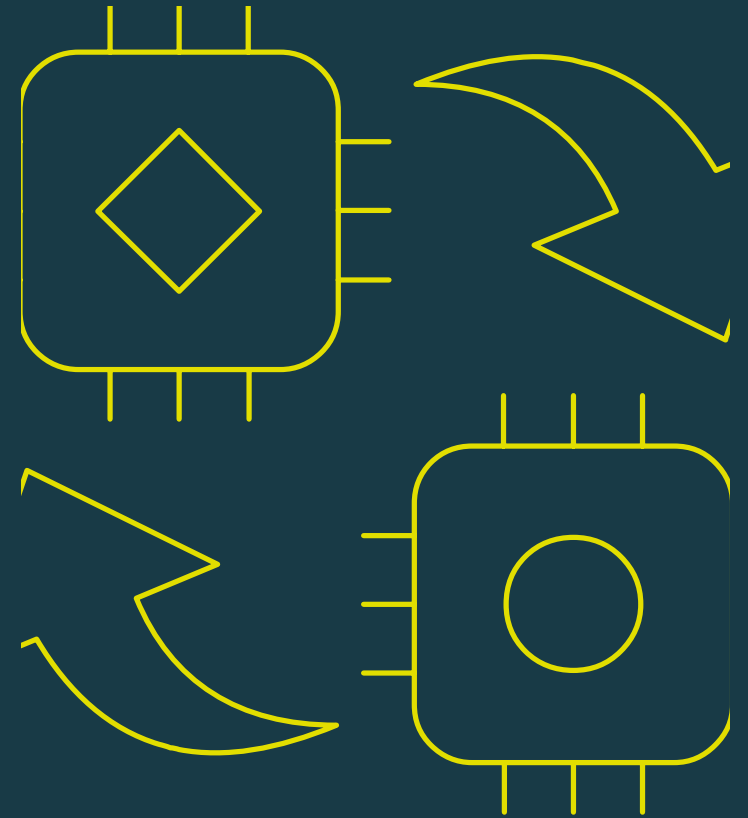
Nervosité /
peur

Soulagement	39	39	51	36	39	41	36
Enthousiasme	18	15	13	15	9	22	32
Indifférence	29	18	31	24	34	30	21
Nervosité / peur	13	29	5	25	18	7	12

6. Le monde d'après ?

Les salariés pensent-ils que la période que nous traversons actuellement va entraîner **des changements durables** dans le monde du travail ou que tout va rapidement revenir à la normale ?

Si une majorité pense que les choses vont redevenir comme « avant », reste que **certains changements sont espérés** (plus grande hygiène, recours facilité au télétravail), quand **d'autres sont craints** par une partie non négligeable des répondants (licenciements, hausse de la charge de travail et de la pression...).



1 salarié sur 2 pense qu'il sera plus facile de télétravailler, et 1 sur 3 espère des relations au travail plus humaines

Les salariés sont capables d'entrevoir des bénéfices pour l'entreprise lorsque les choses seront revenues « à la normale », aux premiers rangs desquels des changements positifs en matière de propreté des locaux et d'hygiène des salariés (changements en positif pour 66%), de recours facilité au télétravail (48%) et d'utilisation accrue des outils de réunions à distance et des outils collaboratifs en interne (44%) ou en externe (41%).

Précisons que rares sont les salariés déclarant que ces différents aspects vont évoluer en négatif (la plupart estimant que les choses n'évolueront pas) et que, comme souvent, les salariés français se montrent systématiquement moins enthousiastes que ceux des autres pays sur ces éléments de prospective, à l'instar des salariés allemands, eux-aussi plus prudents sur les transformations possibles.

La propreté des locaux et l'hygiène des salariés

66%

47%

Le télétravail

48%

44%

L'utilisation des outils de réunions à distance, des outils collaboratifs en interne (avec vos collègues)

44%

39%

L'utilisation des outils de réunions à distance, des outils collaboratifs en externe (avec vos clients, partenaires, fournisseurs...)

41%

33%

La souplesse sur les horaires de travail

39%

26%

Le degré d'humanité des interactions au sein de l'entreprise

34%

27%

Les équipements informatiques

30%

20%



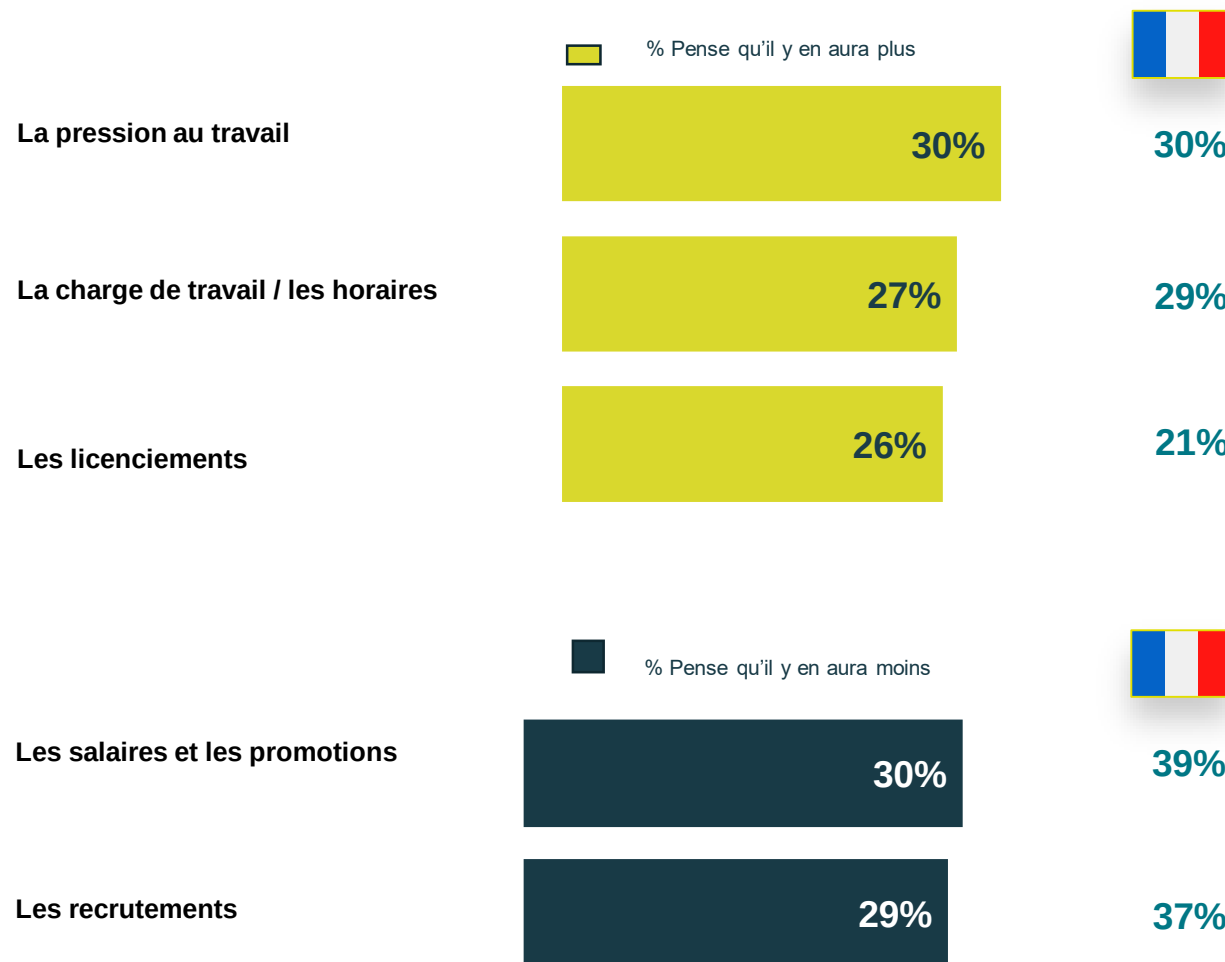
Pensent que les choses vont changer en positif

1 salarié sur 3 craint plus de travail et de pression, et quasiment une même proportion craint le gel des embauches, voire des licenciements

Enfin, si des bénéfices sur le travail sont à attendre en sortie de confinement, notons que des craintes existent également.

3 répondants sur 10 craignent **que leur entreprise ne recrute plus** et un quart ont même peur de licenciement.

3 sur 10 pensent qu'ils y aura **plus de pression** et de **plus gros horaires de travail**.



Des niveaux de préoccupation personnels qui baissent dans tous les pays, mais surtout en France, où ils étaient déjà faibles

Les salariés sont toujours majoritairement inquiets sur **les aspects liés à la santé**, mais les inquiétudes sont en recul, surtout en France.

53% (-7)

des salariés sont
préoccupés par la santé
mentale de leurs
collègues



43%
(-17)



56% (-7)

des salariés sont
préoccupés par la santé
physique de leurs
collègues



48%
(-15)

On observe un léger reflux des inquiétudes personnelles, au même niveau en France que dans les autres pays.

54% (-3)

des salariés sont
préoccupés par leurs
finances personnelles



46%
(-4)



43% (-3)

des salariés sont
préoccupés par la
sécurité de leur emploi



33%
(-4)

Les inquiétudes à l'égard de la situation de l'entreprise sont également un peu en reflux

La proportion de salariés qui craignent pour la survie de leur entreprise baisse de 6 pts au global (pour concerner un gros tiers des répondants) et de 9 points en France (pour concerner un quart des répondants). Alors même que les acteurs politiques tentent de prévenir sur l'ampleur de la crise économique à venir et multiplient les plans de soutien, les salariés semblent légèrement rassurés sur l'impact de la crise à venir.

45% (-5)

des salariés sont
préoccupés par les
succès commerciaux de
leur entreprise dans les
6 mois à venir



39%
(-4)

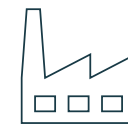
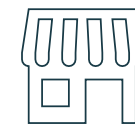


37% (-6)

des salariés sont
préoccupés par la survie
de leur entreprise



26%
(-9)



% Très ou Assez
Préoccupés

Commerce,
loisirs,
hôtellerie et
restauration

Production et
logistique

Industrie et
construction

Survie de
l'entreprise

41%

45%

43%

Merci de votre lecture

Pour plus d'information sur cette étude ou pour tout besoin d'étude au sein de votre organisation, n'hésitez pas à contacter les équipes d'Harris Interactive ou Toluna.

Vous pouvez écrire à :

dmartelli@harrisinteractive.fr

mdesreumaux@harrisinteractive.fr

fgiroud@harrisinteractive.fr

Toluna



harris
interactive

KURUNDATA