



RESULTATS

ENQUETE NATIONALE

Evaluation de la performance sociale en France

Communication entre Direction Générale et collaborateurs à optimiser !



Contact Presse m@rs-lab

SRM Consulting SAS
Nathalie Atlan Landaburu
Chef de projet OVAT
Tél : 06.80.15.33.12
nlandaburu@wanadoo.fr



Contact Presse Adenclassifieds

(société éditrice du site Keljob)
Dorothee Touil
Responsable communication et relations presse
Tel: 01.76.63.02.21
dorothee.touil@adenclassifieds.com

Qu'est-ce qu'OVAT, Observatoire de la Vie Au Travail ?

Développé par la société **m@rs-lab**, **OVAT** est un observatoire national qui étudie la **performance sociale** des entreprises françaises à partir du vécu au travail des salariés du secteur public et privé. Près de 3 000 salariés français¹ ont accepté de participer à la première enquête menée en mars et avril 2009 en partenariat avec **Keljob**.

Mesurer la performance sociale permet de savoir si celle-ci est positive, donc créatrice de valeur ou négative et génératrice de risques : risques sociaux pour l'entreprise ou risques psycho-sociaux pour les salariés. **C'est donc un indicateur essentiel pour les dirigeants, les décideurs, les DRH et membres de la fonctions RH.**

Comment mesurer la performance sociale ?

La performance sociale se mesure, via OVAT, au travers de 7 indicateurs * :

- Le climat social,
- L'exposition au stress dans l'entreprise,
- La qualité du management,
- La qualité de la gouvernance sociale,
- Le moral des salariés,
- L'implication des La représentation sociale du travail.

* Ces 7 indicateurs ont été construits empiriquement grâce à de nombreuses études-terrain dans les organisations et validés scientifiquement avec le concours de chercheurs associés au CNRS.

Quels sont les grands enseignements ?

Premiers constats : les salariés sont en général très impliqués dans leurs tâches mais déçus des méthodes de management et de la gouvernance sociale de l'entreprise.

Près de 8 Français sur 10 sont enthousiastes au travail. Les quelques 3 000 salariés sondés se disent en effet très impliqués dans leurs tâches professionnelles, et plus particulièrement lorsque leur contrat de travail est à durée indéterminée. Et plus cet engagement est élevé, plus les sondés ont une vision positive de leur travail.

Mais l'étude relève un problème majeur dans le quotidien des salariés français : le stress. Plus de la moitié d'entre eux se disent en être victimes. L'imprévisibilité du travail, l'incertitude quant aux décisions de la direction, mais également le manque de reconnaissance de la part des supérieurs hiérarchiques en sont les principaux facteurs.

Des méthodes de management remises en cause

L'enquête menée par l'OVAT évoque également le sentiment des salariés à l'égard de la qualité du management. Et le résultat est très partagé. 54 % des sondés ont un avis plutôt négatif sur la question, reprochant notamment aux managers leur incapacité à réguler l'équipe et à communiquer alors qu'ils reconnaissent leur qualité de leadership, leur aptitude à les guider vers l'objectif.

Le constat est encore plus sévère lorsqu'il est question de la « gouvernance sociale », regroupant les relations des salariés avec la direction et les représentants du personnel. 64 % en sont insatisfaits.

¹ Etude menée du 9 mars au 18 avril 2009 en partenariat avec Keljob – 3 038 personnes interrogées (2 464 questionnaires en ligne et 564 entretiens en face) - 2 810 questionnaires totalement fiables retenus pour l'analyse. Questionnaire en ligne + entretiens en face à face et tables rondes pour recueillir des verbatim.

L'ensemble de ces sentiments négatifs semble influencer sur le mental des collaborateurs puisque pour 49 % d'entre eux, le moral n'est pas au beau fixe.

Pourtant, plus on s'élève dans la hiérarchie, plus le climat social est bon. Le stress des cadres dirigeants serait donc vécu comme positif par ceux-ci. En revanche, les ouvriers et les employés, plus éloignés des sphères de décision, sont les plus pessimistes et les moins impliqués dans leur travail.

Mais toutes ces tendances diffèrent en fonction d'un critère important : la taille de l'entreprise. Au sein des TPE par exemple, les avis sur chacun des critères évoqués sont plus favorables, notamment en ce qui concerne l'ambiance au travail. Polyvalence renforcée et rapports humains plus directs, les aspects propres aux petites sociétés semblent faire le bonheur des salariés.

Quelle sont les résultats statistiques des 7 indicateurs :

Le climat social est contrasté : l'ambiance souffre d'une direction lointaine dont le mode de management est perçu comme rigide alors que l'encadrement de proximité est apprécié favorablement et que la vision de l'avenir reste positive malgré la crise.

- 51 % avis défavorables
- 6 % avis très défavorables
- 37 % avis favorables
- 6% avis très favorables

Le moral des salariés est partagé : malgré un avenir économique inquiétant, le moral des salariés s'équilibre grâce à enthousiasme personnel et grâce aux faibles relations conflictuelles entre les collaborateurs, signe d'une forte cohésion sociale.

- 43 % avis favorables
- 8 % avis très favorables
- 42 % avis défavorables
- 7 % avis très défavorables

L'exposition au stress est mitigée, mais aggravée par le manque de reconnaissance : les salariés compensent leur exposition au stress due à l'inquiétude et au manque de reconnaissance par des relations interpersonnelles fortes, sources de satisfaction.

- 48 % avis défavorables
- 7 % avis très défavorables
- 37 % avis favorables
- 8 % avis très favorables

L'implication des salariés est très élevée : le travail, pour près de 8 salariés sur 10, est très important, voire central dans leur vie et ils s'estiment fortement concerné par celui-ci. A l'inverse, ils sont très peu nombreux à s'estimer désimpliqués ou faiblement concernés par leur travail.

- 78 % de salariés sont enthousiastes au travail
- 6 % de salariés seulement s'estiment désenchantés

La « représentation sociale » est positive mais fait coexister à la fois les notions de « plaisir » et de « stress » : Le travail est très majoritairement une source de satisfaction, liée à un équilibre personnel.

- 61 % de salariés utilisent des termes connotés positivement : *Plaisir, épanouissement, responsabilité, autonomie, esprit d'équipe, relationnel.*
- 19 % de salariés utilisent des termes connotés négativement : *Stress, ennui, fatigue, manque de reconnaissance, pression.*

Le management est apprécié pour son leadership mais présente des lacunes : les supérieurs hiérarchiques sont reconnus pour leur leadership, leur aptitude à conduire le groupe, mais on leur reproche leur incapacité à réguler l'équipe et à communiquer.

- 46 % avis défavorables
- 8 % avis très défavorables
- 39 % avis favorables
- 7 % avis très favorables

La gouvernance sociale est perçue de façon défavorable par les salariés : les relations avec la Direction, les représentants du personnel et globalement les relations dans l'entreprise sont dégradées. Seul le management de proximité est perçu favorablement.

- 14 % avis très défavorables
- 50 % avis défavorables
- 4 % avis favorables
- 32 % avis très favorables

Brefs aperçus de l'analyse détaillée :

Le profil salarié le plus « heureux » :

Un cadre d'une petite entreprise de moins de 9 salariés

Le profil du salarié le plus « inquiet » :

Un ouvrier d'une entreprise de 50 à 249 salariés

Les salariés pour lesquels le climat social est le plus positif :

Les collaborateurs en alternance, les stagiaires, les free lance

Les salariés pour lesquels le climat social est le plus négatif :

Les ouvriers en CDD

Les salariés les plus optimistes :

Les débutants et les collaborateurs très expérimentés

Les salariés les moins enthousiastes :

Les collaborateurs ayant de 6 à 10 d'expérience

Les salariés les plus impliqués :

Les CDI expérimentés

Les salariés ayant la vision la plus positive de la performance sociale :

Les dirigeants
Les créatifs

Les salariés s'estimant les plus autonomes :

Les hommes

Les régions ou les pays où le climat social est le plus positif :

Bourgogne, Auvergne, Ile de France, Poitou-Charentes.

L'étude complète (environ 200 pages) ainsi que les études spécifiques sont commercialisées par m@rs-lab auprès de Rachel Crevoisier - 22, rue Léon Jouhaux - 75010 PARIS - 01 44 52 88 88 - crevoisier@mars-srm.com.

A propos de m@rs-lab

Fondée par Hubert Landier, Bernard Merck et Pierre-Eric Sutter, m@rs-lab a été reconnue en 2008 « Jeune Entreprise Innovante ».

Ce label Jeune Entreprise Innovante (JEI) reconnaît les efforts d'innovation et de recherche d'entreprises à haute valeur ajoutée technique et intellectuelle.

Le label implique que m@rs-lab emploie des chercheurs, docteurs et doctorants, et dispose de son propre laboratoire de recherche.

m@rs (mesure & anticipation du risque social ®), est une démarche novatrice d'audit de la performance sociale, créée et diffusée par SRM Consulting SAS.

m@rs met en lumière les facteurs de création de valeur sociale mais aussi les facteurs du risque social qui compromettent la performance de chaque entreprise.

Plus d'informations sur le site <http://blog.mars-lab.com>

A propos de Keljob

Keljob, site internet généraliste, propose à ses internautes un très large choix d'offres d'emploi provenant de plus de 1.000 sites, référencés automatiquement par son moteur : entreprises, cabinets de recrutement, agences d'intérim et partenaires.

Keljob s'adresse à tous types de candidats, quelque soit leur secteur d'activité, leur fonction, leur niveau d'études ou leur région. Grâce à son nouveau moteur de recherche, Keljob propose au candidat, une recherche simple, rapide et pertinente.

Keljob, c'est 3,1 millions de visites chaque mois, 18,2 millions de pages vues, 755 000 profils inscrits aux alertes e-mails, 680 000 abonnés à la newsletter hebdomadaire et 800 000 CV uniques (source Xiti, mars 2009).

Keljob bénéficie aussi d'une exposition maximale auprès des candidats tout au long de l'année grâce à une puissante campagne pluri-média.

www.keljob.com