



Communiqué de presse

Paris, le 17 novembre 2020

Baromètre Cegos Climat Social 2020

Face à la 1^{ère} vague de la crise Covid-19, organisations et salariés se sont montrés particulièrement résilients... mais l'accompagnement des nouvelles modalités de travail et la prévention du stress sont clés pour l'avenir

- 82% des collaborateurs se disent globalement satisfaits de la façon dont leur entreprise a géré la première vague de la crise sanitaire.
- 48% des collaborateurs déclarent que la 1^{ère} vague de la crise a amplifié leur niveau de stress.
- 62% des managers ont modifié leur mode de management pendant la crise.

Leader international de la formation professionnelle et continue, le Groupe Cegos a dévoilé aujourd'hui les résultats de son baromètre « *Climat social* ». Cette édition 2020 fait le point sur le climat social dans les organisations en France et s'attache à décrypter les impacts de la première vague de la Covid-19. En juillet dernier, 1520 personnes ont été interrogées (1000 salariés, 300 managers et 220 Directeurs ou Responsables des Ressources Humaines - DRH/RRH), dans des organisations de 100 collaborateurs ou plus, au sein des secteurs privé et public.

L'ESSENTIEL

I – Organisation et conditions de travail : une résilience certaine des entreprises et de leurs équipes

- 82% des collaborateurs (80% des salariés, 88% des managers) se disent globalement satisfaits de la façon dont leur entreprise a géré la première vague de la crise sanitaire.
- 78% des collaborateurs (76% des salariés, 82% des managers) aimeraient que leur organisation développe davantage le télétravail à l'avenir...
- ... même si 70% d'entre eux reconnaissent que les moments de rencontres, de convivialité et d'échanges avec leurs collègues leur ont manqué.

II – Motivation, implication et investissement au travail : la 1^{ère} vague de la crise n'a pas entamé l'engagement des collaborateurs

- Pour 67% des collaborateurs, le travail est toujours considéré comme une source d'épanouissement personnel avant d'être une source de contraintes.
- Pour 60% des collaborateurs, la crise sanitaire n'a pas eu d'impact sur leur motivation professionnelle.
- Le niveau déclaré d'investissement et d'implication dans le travail au quotidien est fort, tant chez les salariés (qui l'évaluent à 7,3/10), que chez les managers (8/10).

III – Qualité de vie au travail : la crise a pesé sur le niveau de stress des collaborateurs et les Risques Psycho-Sociaux restent un enjeu pour les Directions RH

- Pour 48% des collaborateurs, la première vague de la crise a amplifié leur niveau de stress.
- Pour 66% des collaborateurs (+10 pts vs 2018) et 68% des managers, ce niveau de stress a un impact négatif sur leur santé.
- La quasi-totalité des managers (98%) se disent attentifs au bien-être au travail de leurs équipes, même si les actions de prévention des Risques Psycho-Sociaux (RPS) ne sont pas encore massivement déployées.

IV – Relations managériales : la relation de confiance entre salariés et managers ne semble pas avoir été entamée par la crise du printemps

- 78% des salariés et 74% des managers considèrent que la crise n'a pas modifié la qualité de leurs relations avec leur manager.
- Pour 4 managers sur 10, il est plus difficile de manager aujourd'hui qu'avant.
- 73% des collaborateurs (72% des salariés et 80% des managers) gardent confiance dans l'avenir de leur entreprise/organisation.

I – Organisation et conditions de travail : une résilience certaine des entreprises et de leurs équipes

Tous les acteurs s'accordent sur une bonne gestion de la crise par les entreprises/organisations

Face à une crise inédite qui dépasse largement le seul périmètre de l'organisation, **82% des collaborateurs (80% des salariés, 88% des managers) se disent globalement satisfaits de la façon dont leur organisation a géré la première vague de la crise sanitaire**. 90% des DRH pensent d'ailleurs que leurs collaborateurs ont été satisfaits de la gestion de la crise par leur entreprise.

Durant cette période complexe, **78% des collaborateurs et 87% des DRH trouvent que leur entreprise a suffisamment communiqué vis-à-vis de ses salariés depuis le début de la crise**.

Télétravail : une pratique encouragée et plébiscitée, même si le lien social physique manque aux collaborateurs

Avant le premier confinement du printemps, le télétravail était encouragé par 59% des DRH, mais il était encore peu pratiqué par les collaborateurs (20% seulement : 14% des salariés et 38% des managers).

Du fait de la crise, le télétravail a été largement mis en place : 54% des collaborateurs ont été en situation de télétravail (à temps complet ou partiel), les managers en bénéficiant davantage (79%) que les non-managers (46%). Le télétravail a été davantage encouragé dans le secteur privé (56% des salariés) que dans le secteur public (44%).

A noter tout de même que **64% des collaborateurs (62% des salariés et 68% des managers) ont continué à se rendre sur leur lieu de travail, même partiellement**. Enfin, **31% des collaborateurs (33% des salariés et 25% des managers) se sont retrouvés en situation de chômage partiel**.

78% des collaborateurs (76% des salariés, 82% des managers) aimeraient que leur organisation développe davantage le télétravail à l'avenir. Cela est plus prégnant dans le privé (80%) que dans le public (59%).

A noter également que **60% des collaborateurs (59% des salariés et 62% des managers) ont le sentiment d'avoir gagné en autonomie** dans leur quotidien professionnel grâce au télétravail. **Toutefois, 70% des collaborateurs reconnaissent que les moments de rencontres, de convivialité et d'échanges avec leurs collègues leur ont manqué**.

Finalement, qu'ils aient ou non vécu le télétravail, salariés et managers disent avoir bénéficié des outils / moyens (70 % et 83%) et du temps nécessaires (77% et 82%) pour continuer de fournir un travail de qualité durant la période de confinement et dans les semaines qui ont suivi.

Dans leur grande majorité, les DRH estiment d'ailleurs avoir donné aux collaborateurs les outils/moyens nécessaires (87%) ainsi que le temps nécessaire (84%).

Enfin, la solidarité au travail semble avoir été de mise : **75% des salariés disent avoir également pu compter sur l'aide de leurs collègues et 68% de celle de leur manager**.

Chômage partiel : une large majorité des collaborateurs concernés l'ont bien vécu... les autres pointent le manque à gagner et un sentiment d'inutilité et d'ennui

31% des collaborateurs disent avoir connu une période de chômage partiel durant la première vague de la crise. 74% d'entre eux disent l'avoir « plutôt bien vécu » (72% des salariés et 79% des managers), d'abord parce qu'ils ont compris qu'il s'agissait d'une nécessité économique pour leur entreprise (64%), ensuite car cela leur a évité de prendre des risques pour leur santé (transports, proximité avec les collègues...), pour 63% d'entre eux.

Ceux qui ont mal vécu cette période de chômage partiel l'expliquent d'abord par le manque à gagner qui les a mis en difficulté (62%), puis par le fait qu'ils se sont ennuyés et se sont sentis inutiles (57%).

Rémunérations : la prise en compte de l'équité et du mérite individuel demeure un sujet

Dès le mois de juillet (période du terrain de l'enquête), une majorité de collaborateurs pensait que la crise n'aurait pas d'impact sur leur niveau de salaire, mais 24% d'entre eux craignaient tout de même une baisse de ce dernier. Les DRH étaient encore plus partagés : **49% reconnaissent que leur entreprise envisageait une baisse des salaires pour pallier les conséquences économiques de la crise, contre 41% qui ne l'envisageaient pas**.

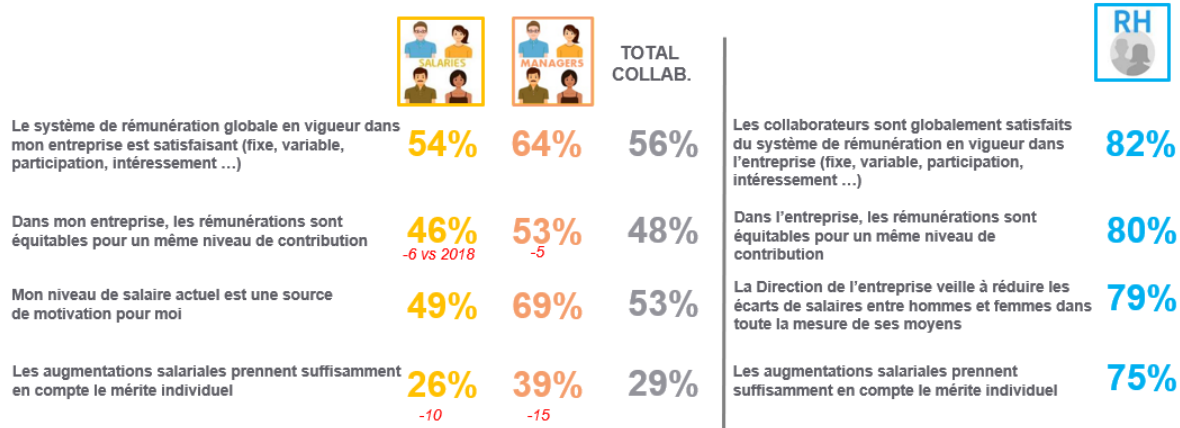
Des données loin d'être anodines, alors même que la question de la prise en compte de l'équité et du mérite individuel dans les rémunérations reste un sujet pour les collaborateurs.

Ainsi, seuls 46% des salariés (-6 pts vs 2018) et 53% des managers (-5 pts) considèrent que les rémunérations sont équitables dans leur organisation pour un même niveau de contribution. Chez les salariés et sans surprise, on continue de noter des différences significatives entre femmes (41%) et hommes (52%) sur cette question.

De même, seuls 26% des salariés (-10 pts vs 2018) et 39% des managers (-15 pts) considèrent que les augmentations salariales prennent suffisamment en compte le mérite individuel.

Concernant votre rémunération, êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :

Cumul « Tout à fait d'accord » et « D'accord »



Source : Observatoire Cegos – Novembre 2020

Catherine Lainé, Directrice de Projets, spécialiste des enjeux de Management, Groupe Cegos, précise :

« Les résultats de l'étude démontrent la résilience dont les organisations et les collaborateurs ont su faire preuve face à la première vague de la crise du Coronavirus. Les salariés reconnaissent notamment la capacité de leur organisation à s'adapter rapidement à une situation sans précédent, en particulier avec la mise en place massive du télétravail. Ce que nous observons sur le terrain auprès de nos clients, c'est aussi que les salariés et les managers n'ont pas hésité à imaginer eux-mêmes de nouvelles manières de collaborer à distance et de communiquer efficacement, tant sur le plan opérationnel que relationnel. C'est maintenant aux organisations de se saisir de ces opportunités venues du terrain pour les accompagner en termes de management et d'organisation du travail. »

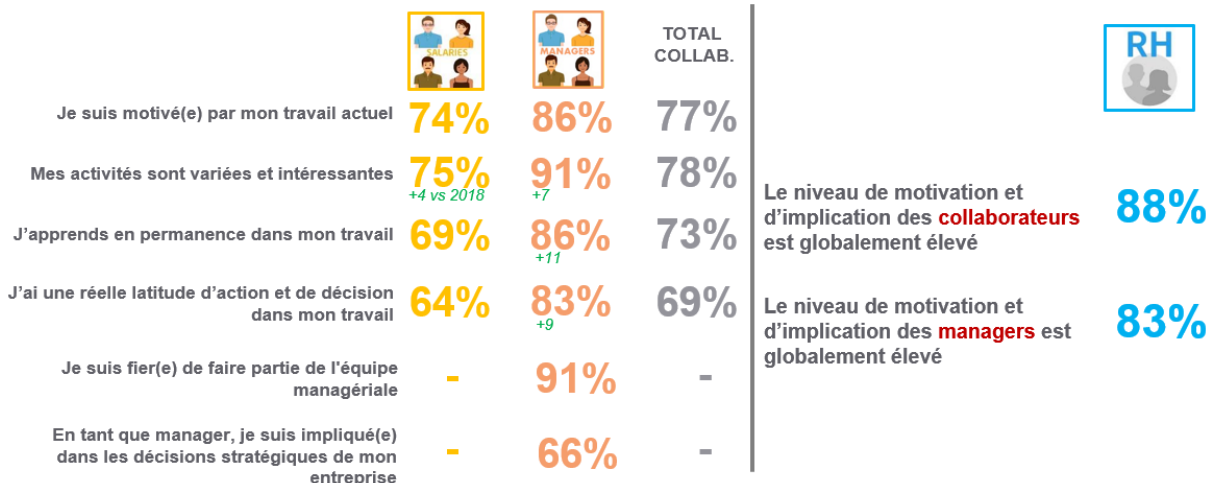
II – Motivation, implication et investissement au travail : la crise n'a pas entamé l'engagement des collaborateurs

Cette année encore, et malgré la crise sanitaire, le travail est toujours considéré comme une source d'épanouissement personnel avant d'être une source de contraintes par 67% des collaborateurs (63% des salariés et 80% des managers).

Et, **pour 60% des collaborateurs, la crise sanitaire n'a pas eu d'impact sur leur motivation professionnelle.** Les DRH sont très optimistes sur ce point, puisque 51% d'entre eux pensent que leurs collaborateurs étaient plus motivés au sortir de la première vague qu'auparavant.

De fait, **les indicateurs de motivation et d'intérêt au travail demeurent positifs, chez l'ensemble des collaborateurs.** Ainsi, 75% des salariés (+4 pts vs 2018) et 91% des managers (+7 pts) trouvent que leurs activités sont variées et intéressantes. Les DRH corroborent ces perceptions, 88% d'entre eux considérant que le niveau de motivation et d'implication des salariés est globalement élevé.

Concernant votre motivation / intérêt au travail, indiquez-nous si vous êtes d'accord avec les affirmations suivantes :
Cumul « Tout à fait d'accord » et « D'accord »



Source : Observatoire Cegos – Novembre 2020

Enfin, le niveau déclaré d'investissement et d'implication dans le travail au quotidien est fort, tant chez les salariés (qui l'évaluent à 7,3/10, + 3 pts vs 2018), que chez les managers (8/10). Les DRH ont une perception assez juste de ce niveau déclaré, le situant à 7,6/10.

Annette Chazoule, Manager de l'Offre et de l'Expertise « Management » pour le Groupe Cegos, explique :

« La première vague de la crise du Covid-19 ne semble pas avoir entamé l'investissement et la motivation des collaborateurs, bien au contraire. C'est particulièrement vrai dans le secteur privé, où dans ce contexte incertain, le risque sur l'emploi impose aux salariés de garder un haut niveau d'investissement dans leur travail. On peut aussi faire l'hypothèse d'une prise de conscience collective quant aux difficultés présentes ou à venir : dans ces circonstances inédites, l'ensemble du corps social de l'entreprise semble prêt à faire bloc et à se mobiliser pour pérenniser son activité ».

III – Qualité de vie au travail : la crise a pesé sur le niveau de stress des collaborateurs, les Risques Psycho-Sociaux restent un sujet pour les Directions RH

Pour 48% des collaborateurs, la première vague de la crise a amplifié leur niveau de stress. Les DRH partagent ce constat : 56% d'entre eux considèrent que les collaborateurs de leur entreprise se sentaient plus stressés qu'avant la crise.

Ce stress supplémentaire engendré par la crise sanitaire est multifactoriel : anxiété personnelle face à l'épidémie, confinement souvent en familles regroupées qu'il fallait gérer en même temps que le travail, maîtrise plus ou moins bonne des outils et des modalités distancielles, impossibilité de se ressourcer avec les collègues ... **A noter que les femmes se disent plus stressées (53 %) que les hommes (41 %) :** elles ont souvent dû assumer une charge mentale – déjà forte - supplémentaire.

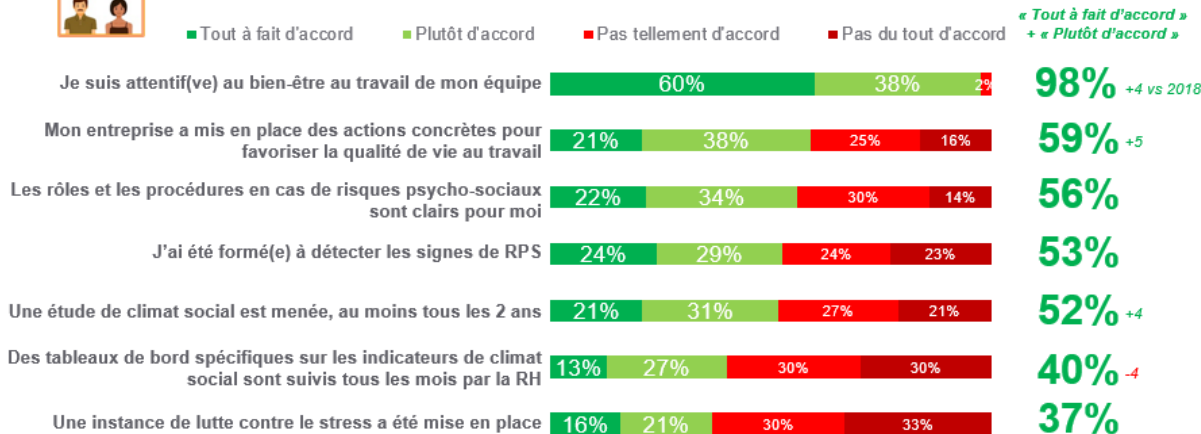
Pour 66% des collaborateurs (66% des salariés, +10 pts vs 2018, et 68% des managers), ce niveau de stress a un impact négatif sur leur santé.

Phénomène préoccupant et constant depuis plusieurs années : les problèmes psychologiques graves (tels que le burn out ou la dépression) touchent encore près du quart des collaborateurs (23% chez les salariés, 27% chez les managers).

La quasi-totalité des managers (98%) se disent attentifs au bien-être au travail de leurs équipes, mais les actions de prévention des Risques Psycho-Sociaux (RPS) ne sont pas encore massivement déployées. Ainsi, seuls 53% des managers ont été formés à détecter les signes de RPS, et 59% disent que leur entreprise a mis en place des actions concrètes pour favoriser la qualité de vie au travail.



Concernant le bien-être au travail et la prévention des risques psychosociaux, êtes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :



Source : Observatoire Cegos – Novembre 2020

Catherine Lainé, Directrice de Projets, spécialiste des enjeux de Management pour le Groupe Cegos, précise :

« Durant la première vague de la crise du Covid-19, les salariés qui ont pu poursuivre leur activité ont dû gérer simultanément de nouvelles contraintes et habitudes générées par le confinement et par le télétravail. Beaucoup, par exemple, ont dû assumer le travail à distance avec la gestion de la scolarité des enfants. Il n'est donc pas étonnant de constater une hausse du niveau de stress durant cette période.

Pour autant, les causes du stress professionnel demeurent toujours les mêmes, et tiennent à l'organisation de l'entreprise et du travail en son sein. Si les DRH disent continuer de mener des actions en faveur de la qualité de vie au travail, celles-ci paraissent encore insuffisantes, notamment aux yeux des managers. C'est un enjeu clé pour l'avenir. »

IV – Relations managériales : la relation de confiance entre salariés et managers n'a pas été entamée par la crise du printemps, mais manager est plus difficile qu'avant

En dépit de la première vague de la crise, **une large majorité de collaborateurs (78% des salariés, 74% des managers) considère que la crise n'a pas modifié la qualité de leurs relations avec leur manager.**

Plus spécifiquement, **62% des managers ont modifié leur mode de management pendant la crise.** 74% des DRH disent d'ailleurs l'avoir constaté.

De fait, **pour 4 managers sur 10, il est plus difficile de manager aujourd'hui qu'avant.** C'est particulièrement vrai chez ceux qui assument une fonction de Directeur (53%), avec la responsabilité de faire avancer les équipes dans un contexte difficile et mouvant.




Au global, cette année encore, les relations entre salariés et managers restent basées sur la confiance :

- 74% des collaborateurs ont confiance en leur manager ;
- 87% pensent que leur manager leur fait confiance ;
- 71% disent être reconnu dans leur travail par leur manager ;
- 70% se disent écoutés et compris par leur manager.

Les DRH semblent avoir une perception juste de ces relations salariés-managers, puisque pour 84% d'entre eux, les collaborateurs font effectivement confiance à leurs managers.

Concernant les relations avec votre supérieur hiérarchique direct (n+1)/avec les managers, être-vous d'accord avec les affirmations suivantes :

Cumul « Tout à fait d'accord » et « D'accord »

	 SALARIÉS	 MANAGERS	TOTAL COLLAB.		 RH
J'ai confiance en mon manager	73%	78%	74%	Les collaborateurs font confiance à leurs managers	84%
Mon manager me fait confiance	87%	89%	87%	Les managers font confiance à leurs collaborateurs	83%
Je peux compter sur l'aide de mon manager en cas de difficultés liées à mon travail	73%	75%	74%	Les managers sont attentifs au bien-être au travail de leurs équipes	81%
Mes idées sont prises en compte par mon manager	68%	80%	70%	L'expression des idées est encouragée quel que soit le niveau hiérarchique	81%
Je me sens reconnu(e) dans mon travail par mon manager	69%	76% <small>+5 vs 2018</small>	71%	Il existe une réelle culture du droit à l'erreur dans l'entreprise	77%
Je me sens écouté(e) et compris(e) par mon manager	68%	76% <small>+5</small>	70%		
Mon manager contribue au développement de mes compétences	62%	67%	63%		

Source : Observatoire Cegos – Novembre 2020

Enfin, **73% des collaborateurs (72% des salariés, +5 pts vs 2018, et 80% des managers) gardent confiance dans l'avenir de leur entreprise.** Pour 66% d'entre eux (62% et 76%), les grandes orientations stratégiques de leur entreprise sont claires, et 63% (60% et 74%) y adhèrent.

En revanche, les aspects strictement humains du travail restent en retrait : 56% des collaborateurs (53% des salariés et 68% des managers, +6 pts) considèrent que, dans leur entreprise, la dimension humaine est prise en compte dans les décisions.

De leur côté, les DRH ont tendance à surévaluer cette confiance des collaborateurs dans les dirigeants de leur entreprise. Ainsi, 80% des DRH pensent que les collaborateurs ont confiance dans l'avenir de leur entreprise, et 80% que les dirigeants de l'entreprise savent motiver et « embarquer » les équipes.

Annette Chazoule, Manager de l'Offre et de l'Expertise « Management » pour le Groupe Cegos, constate :

« Ces forts niveaux de confiance des collaborateurs dans l'avenir peuvent surprendre aujourd'hui, mais ils doivent être remis dans le contexte du terrain de l'enquête menée en juillet : la première vague était passée, et nous avons tous bon espoir d'une rentrée placée sous de meilleurs auspices.

Malgré tout, les données collectées sont très significatives pour l'avenir :

- La confiance ne se décrète pas, elle se prouve : les dirigeants ont tout intérêt à poursuivre le soutien aux équipes mis en place durant la 1^{ère} vague, notamment en acceptant les bonnes pratiques venues du terrain.
- Une nouvelle fois en première ligne dès la première vague de la crise, les managers font face à des problématiques qui s'imbriquent toujours plus, complexifiant davantage leur quotidien, et cette tendance a été amplifiée par la crise. Plus que jamais sur tous les fronts, ils vont absolument devoir être accompagnés par les ressources humaines pour être en mesure de gérer efficacement tous ces enjeux.
- Dans ce contexte, les DRH vont être encore plus vigilants au juste équilibre entre les impératifs économiques et l'accompagnement au plus près des équipes – un point déterminant pour la période actuelle et pour l'après. »

Finalement, comment les salariés et les DRH jugent-ils le climat social dans leur entreprise ?

Du côté des salariés, 36% perçoivent une dégradation du climat social, une donnée stable depuis trois ans. 17% perçoivent a contrario une amélioration, et le score diminue de 5 points depuis 2017. Et 47% ne perçoivent pas d'évolution.

Du côté des DRH, la part de ceux qui voient une amélioration du climat social augmente (53%, + 6 pts vs 2017), et la part de ceux qui voient une dégradation diminue (12%, -4 pts). 35% ne perçoivent pas de changement.

Ces différences de perception peuvent s'expliquer par le fait que les salariés jugent le climat social selon leur propre vécu et ressenti, quand les DRH s'appuient davantage sur des indicateurs rationnels (taux d'absentéisme, enquête de climat social, gestion des conflits...).

Annick Allegret, membre du Directoire du Groupe Cegos, commente cette édition 2020 :

« Au moment où cette enquête a été menée, en juillet dernier, les esprits restaient positifs, avec l'espoir que la rentrée serait plus sereine. Il y a lieu d'attendre pour voir si cette résilience va persister ou si elle aura été mise à mal par la 2^{ème} vague et les conséquences sociales de la pandémie.

Pour autant, ce baromètre 2020 est d'ores et déjà très éclairant pour l'avenir, d'abord parce que cette crise amplifie des tendances qui étaient déjà à l'œuvre auparavant... et aussi car il donne quelques clés aux organisations pour accompagner leurs équipes :

Les entreprises doivent d'abord accélérer le développement des compétences liées aux nouvelles modalités de travail : coexistence des temps de travail (télétravail et présentiel), collaboration à distance, cohésion d'équipe, prévention des risques psycho-sociaux (risque d'isolement notamment).

Et puis dans ce contexte, le développement des compétences managériales apparaît d'autant plus indispensable, puisque les managers continuent de faire face à des enjeux multiples et sont en première ligne pour accompagner leurs équipes et développer leur autonomie.

Finalement, la résilience dont les entreprises et leurs collaborateurs ont fait preuve face à première vague de la crise témoigne d'un point fondamental : dans un contexte difficile et mouvant, les organisations qui s'en sortent le mieux sont celles qui peuvent jouer d'agilité, qui acceptent de tester de nouvelles modalités de travail et laissent l'autonomie nécessaire à leurs équipes pour mettre en place de nouvelles pratiques. Cette souplesse et cette confiance réciproque (de l'organisation dans ses équipes et des équipes envers leur organisation) sont de puissants leviers de motivation, d'engagement et donc de performance, cruciaux pour la suite ».

Contacts presse :

Mathieu Cadot / +33 (0)1 55 00 96 64 / +33 (0)6 76 05 96 17 / mcadot@cegos.fr

À propos du Groupe Cegos

Créé en 1926, le Groupe Cegos est leader international de la formation professionnelle. Aujourd'hui directement implanté dans 11 pays d'Europe, d'Asie et d'Amérique Latine, le Groupe est aussi présent dans plus de 50 pays au travers d'un réseau de partenaires et distributeurs, leaders de la formation et acteurs technologiques majeurs.

Fort de 1000 collaborateurs et de plus de 3000 consultants partenaires, le groupe forme chaque année 250 000 personnes dans le monde et réalise un chiffre d'affaires de 200 millions d'euros.

Cegos déploie une offre globale incluant formations clés en main ou sur mesure, conseil opérationnel, externalisation de la formation et projets internationaux de formation. Son approche du « blended learning » vise à proposer l'expérience apprenant la plus adaptée et la plus compétitive en combinant plusieurs modalités pédagogiques (formation en salle, classe à distance, modules e-learning, visioconférences, vidéocasts, parcours e-formation...). Toutes les formations déployées par Cegos sont accessibles sur la plateforme digitale et internationale LearningHub@cegos.

www.cegos.com

Suivez-nous également sur [Twitter](#) et [Facebook](#).