

# OBSERVATOIRE DU TRAVAIL

« Les relations dans le  
travail :  
solidarité ou solitude ? »

Octobre 2010

# Méthodologie

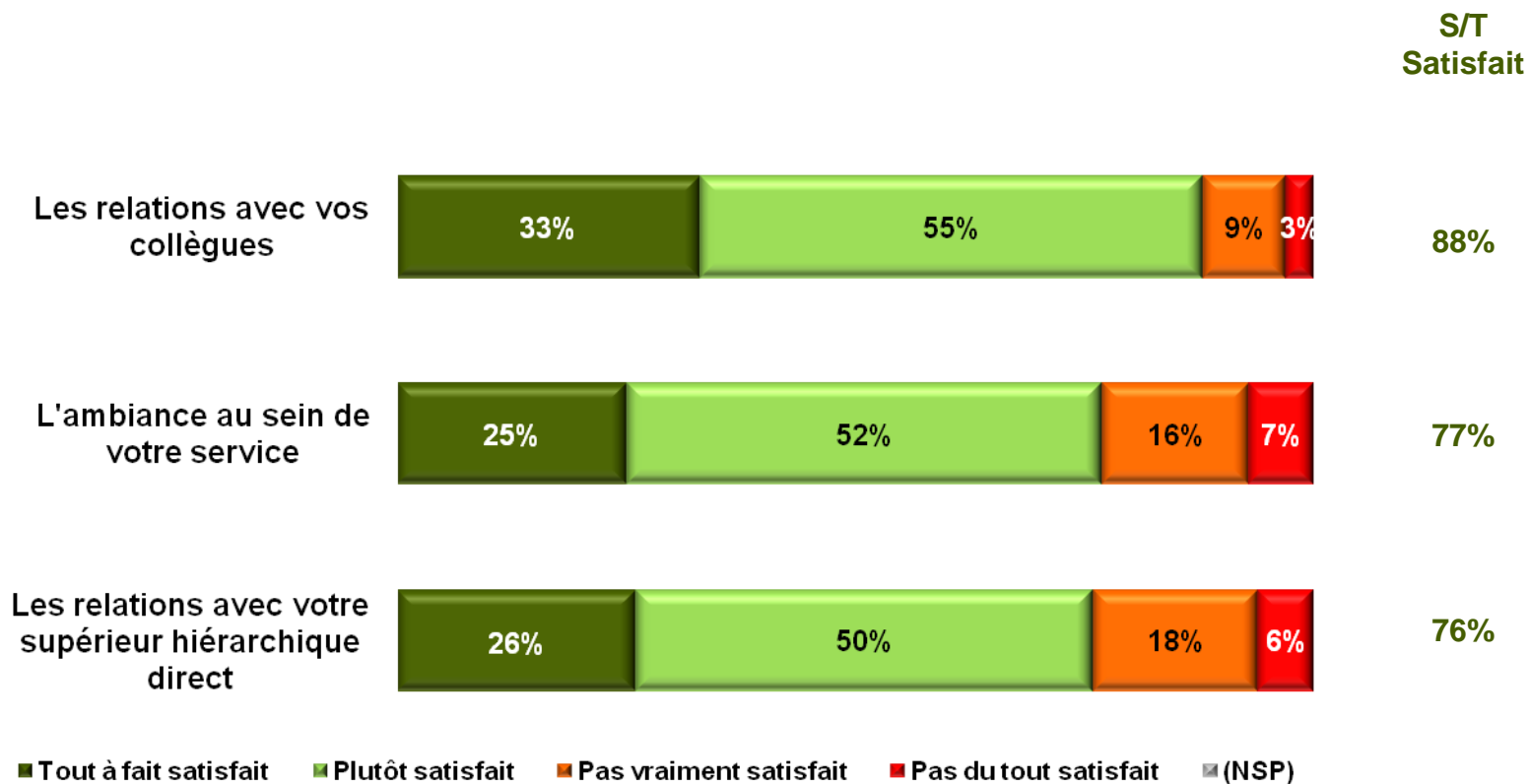
- Echantillon de **1000 salariés** représentatif de la population active occupée (hors chômeurs)
- Critères de représentativité : sexe, âge, profession de l'interviewé et secteur d'activité (public/privé)
- Enquête réalisée par internet du **24 au 30 septembre 2010**



# I. Les relations professionnelles et l'ambiance de travail

# I.1 Satisfaction détaillée au travail

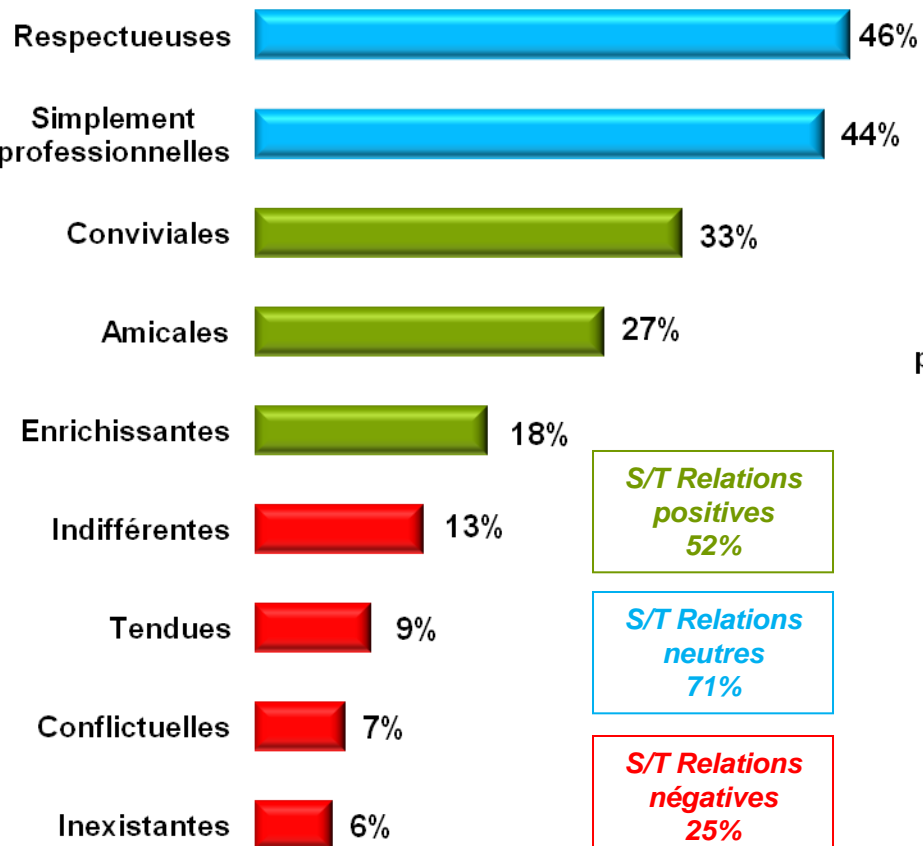
- Actuellement, dans votre travail, quel est votre degré de satisfaction sur chacun des points suivants ?



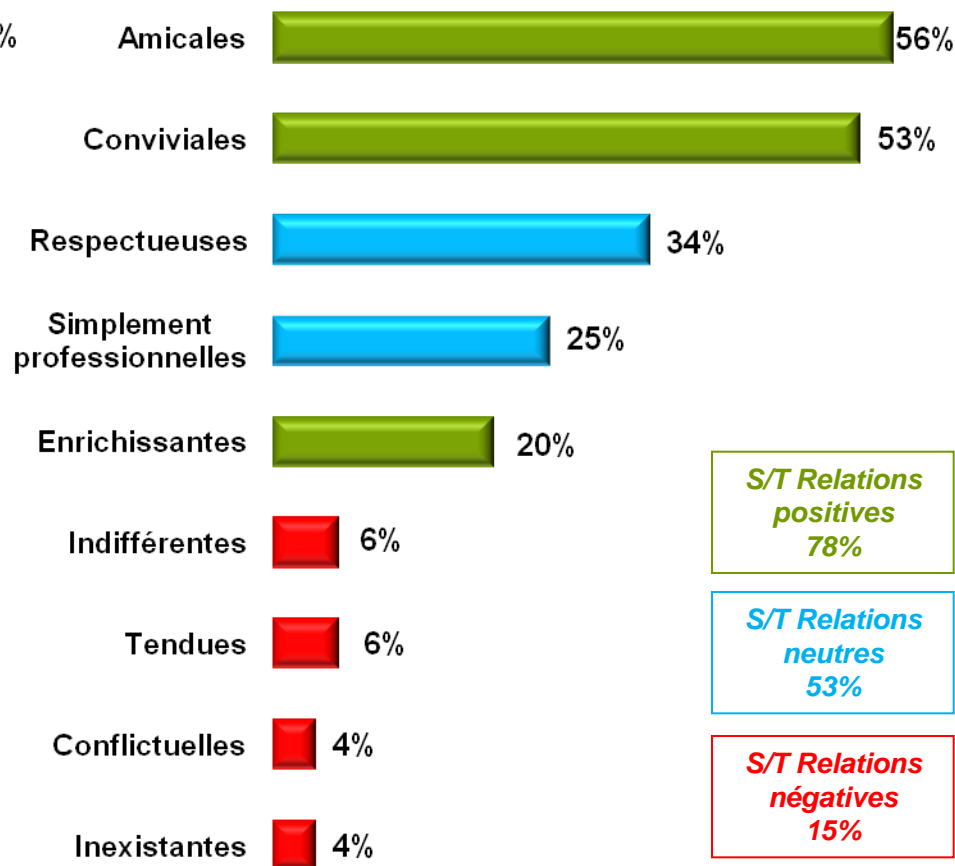
# Des relations neutres avec le supérieur hiérarchique et des relations positives avec les collègues

En général, comment qualifieriez-vous vos relations avec ...

*vos relations avec votre supérieur hiérarchique direct ?*



*vos relations avec vos collègues ?*



Total supérieur à 100 % car 3 réponses possibles.

○ Etes-vous concerné par les situations suivantes :

Il vous arrive de voir vos collègues en dehors du contexte de travail



Vous vous êtes fait de véritables amis dans le cadre de votre travail



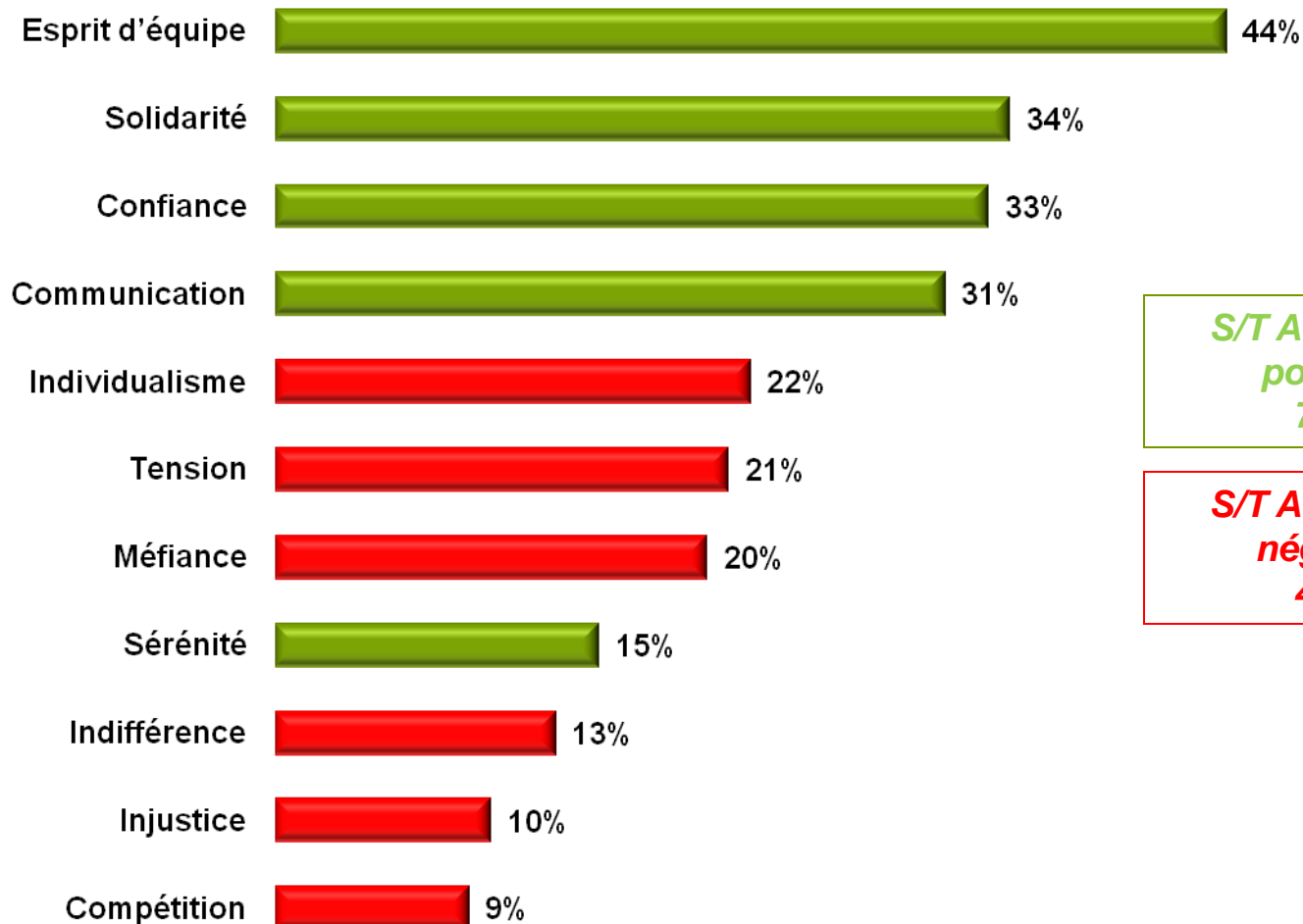
■ Oui

■ Non

■ (NSP)

# L'ambiance dans le service perçue plutôt positivement

○ Parmi les termes suivants, quels sont les 3 qui caractérisent le mieux l'ambiance de votre service ?



*S/T Ambiance  
positive  
70%*

*S/T Ambiance  
négative  
46%*

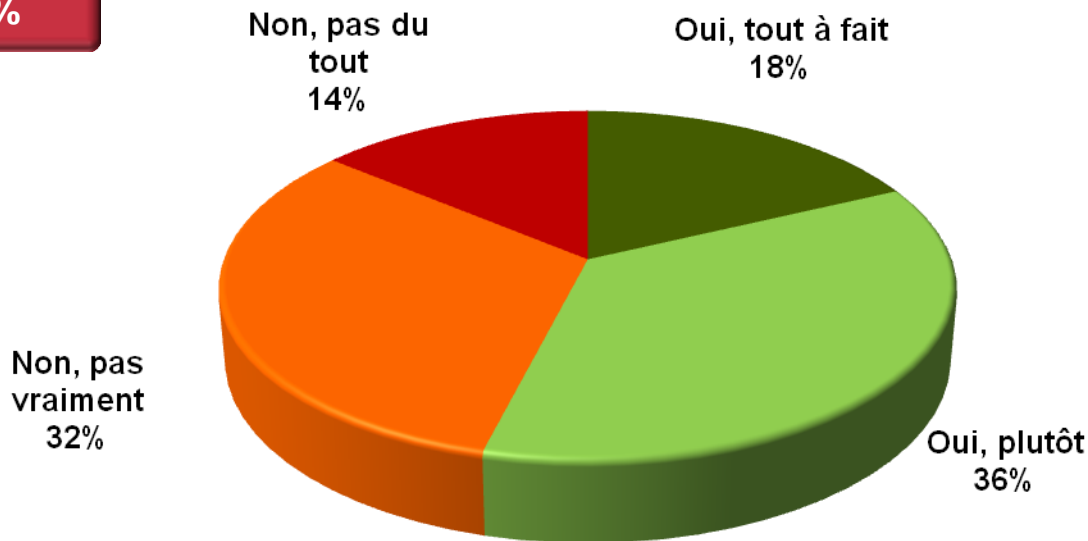
Total supérieur à 100 % car 3 réponses possibles.

# Des salariés divisés quant à l'importance accordée à l'ambiance de travail par la direction

- Selon vous, la Direction de votre entreprise attache-t-elle de l'importance à la qualité de l'ambiance de travail ?

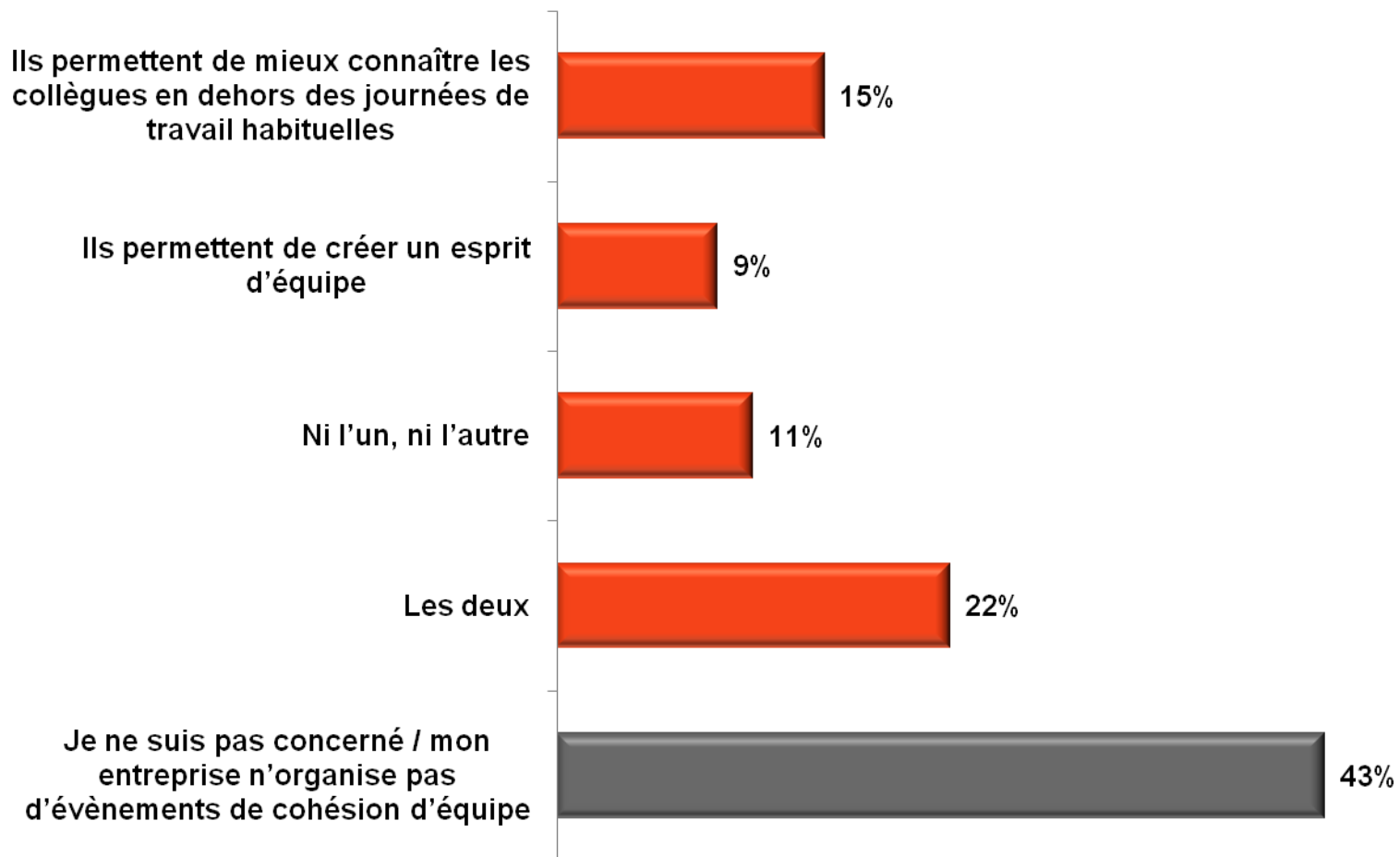
S/T Non : 46%

S/T Oui : 53%



# Des entreprises qui organisent peu d'évènements de cohésion d'équipe

- Que pensez-vous des évènements de cohésion d'équipe (séminaires, fêtes, sorties, week end...) organisés par la Direction de votre entreprise ?



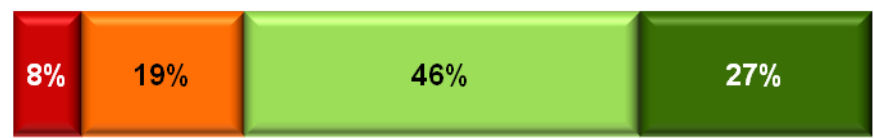
## II. Isolement et Solidarité

# Un sentiment d'isolement et de discrimination qui n'est pas marginal

○ Etes-vous d'accord avec les affirmations suivantes :

S/T Oui    S/T Non

Vous vous sentez isolé dans votre travail



27%

73%

Vous vous sentez discriminé par rapport à votre religion, sexe, âge...



17%

83%

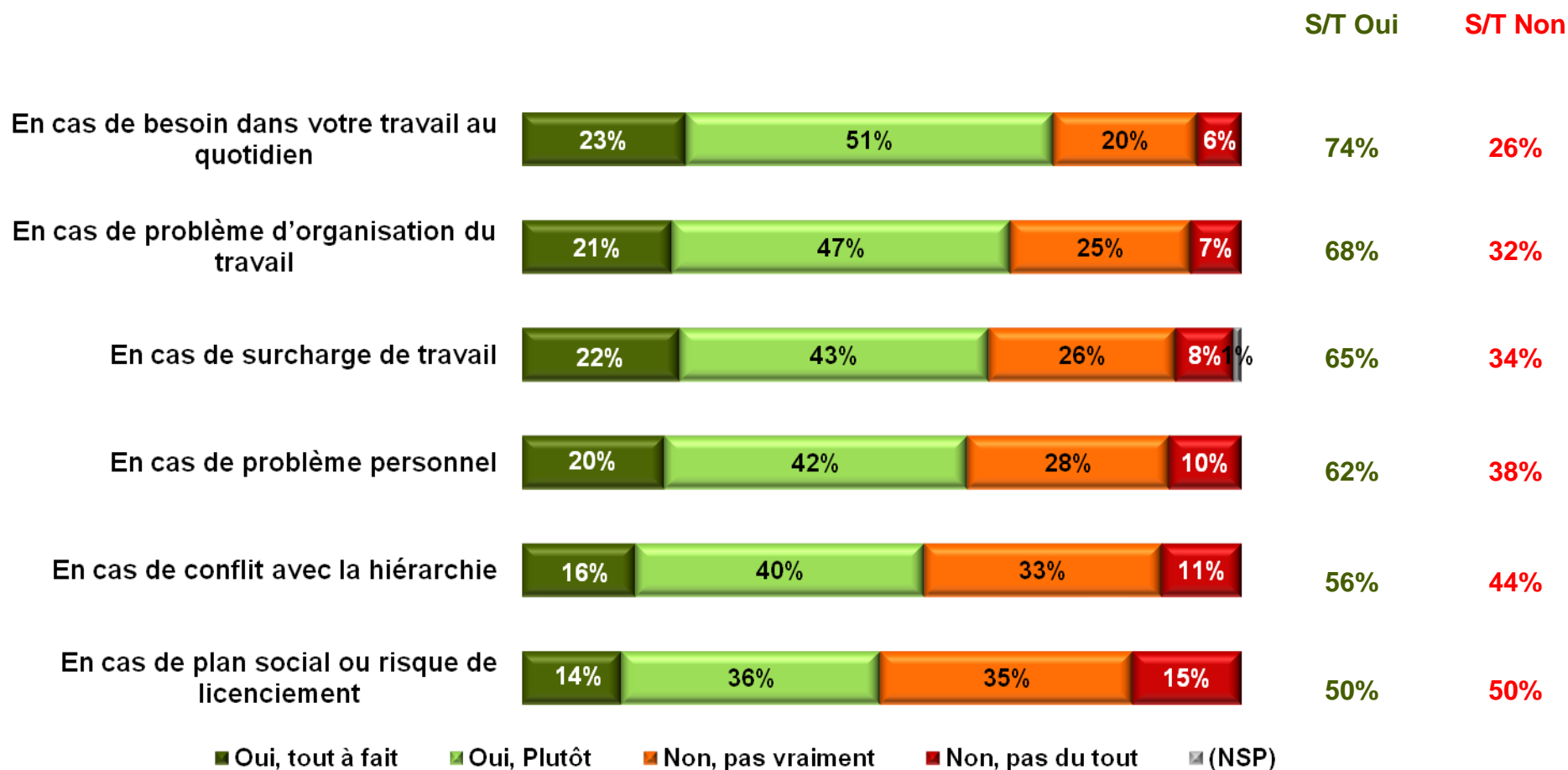
■ Oui, tout à fait    ■ Oui, plutôt    ■ Non, pas vraiment    ■ Non, pas du tout

# Le collègue comme principal interlocuteur en cas de problèmes professionnels

- Sur votre lieu de travail, avec qui parlez-vous des problèmes professionnels que vous rencontrez...?

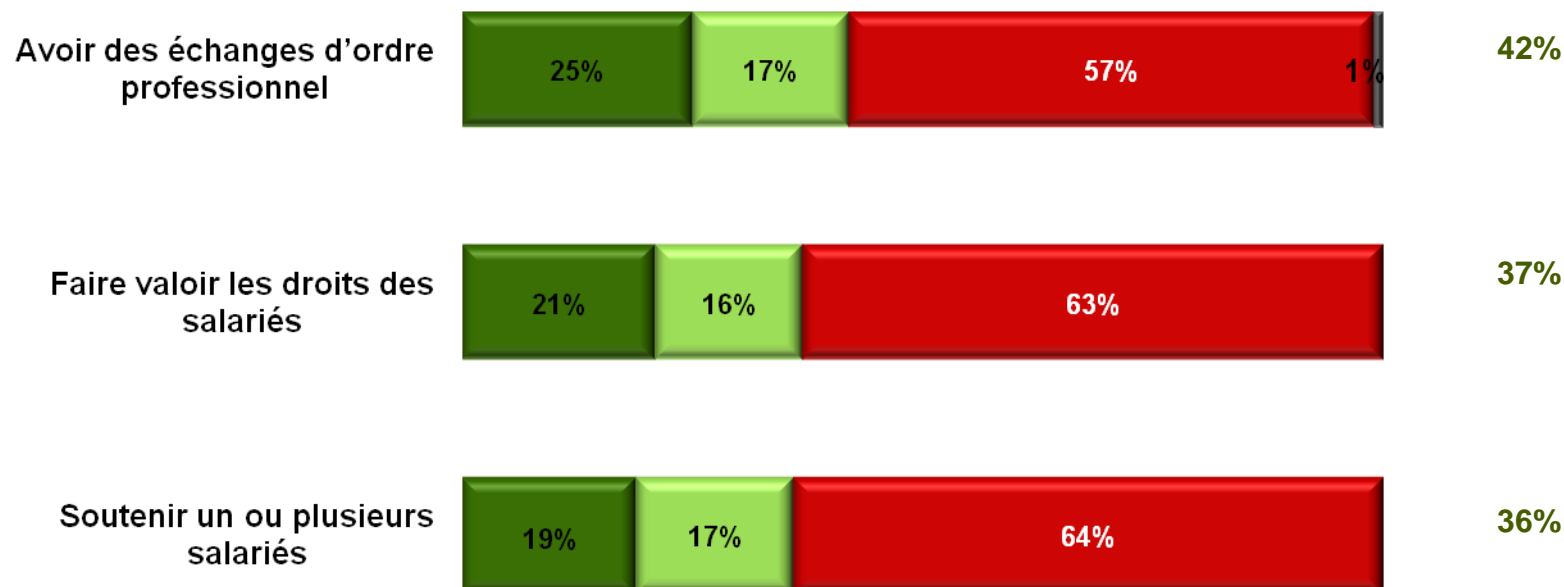


○ Pouvez-vous compter sur le soutien de vos collègues ... ?



- Est-il déjà arrivé dans votre entreprise qu'un groupement de salariés (hors syndicats et comités d'entreprise) se forme pour ...

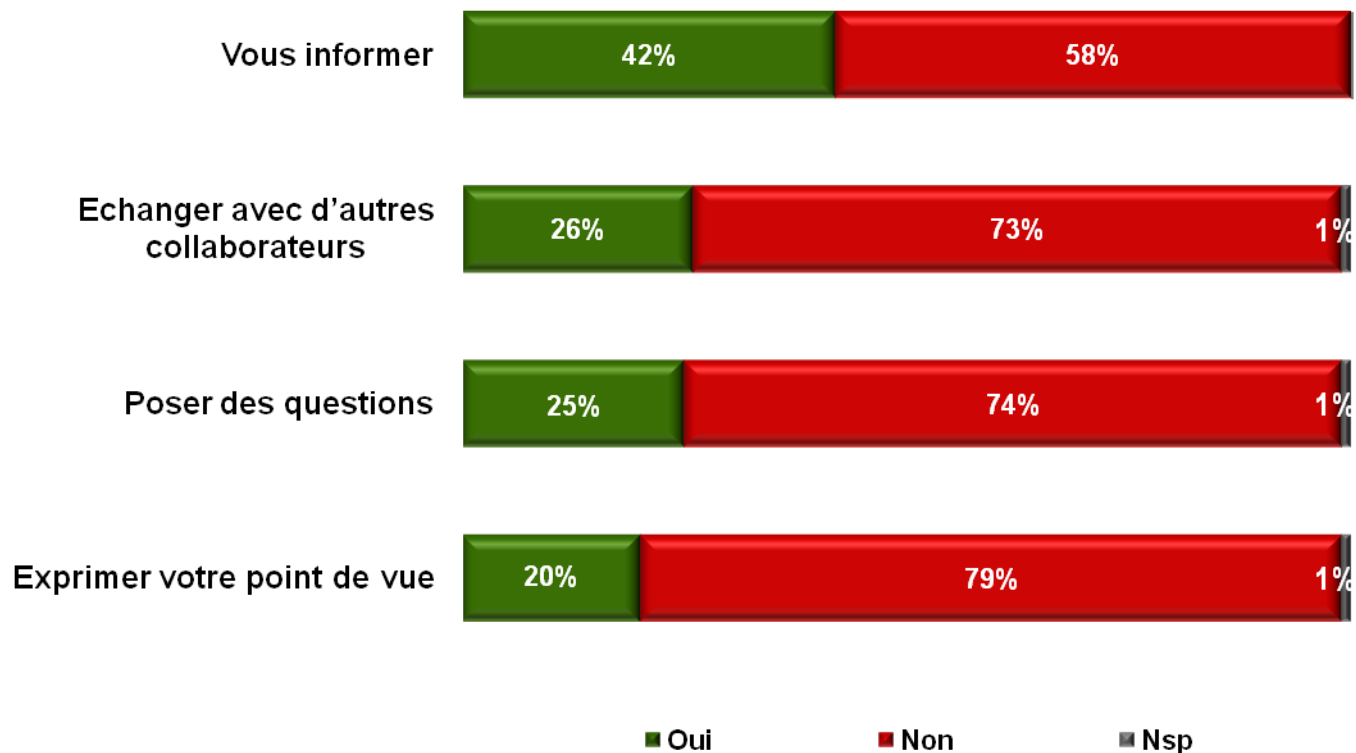
S/T Oui



■ Oui, j'y ai déjà participé ou j'y participe ■ Oui, mais je n'y ai jamais participé ■ Non ■ (NSP)

### **III. Intranet comme nouvel outil de communication**

○ Dans votre entreprise, y a-t-il un espace intranet dans lequel vous pouvez... ?

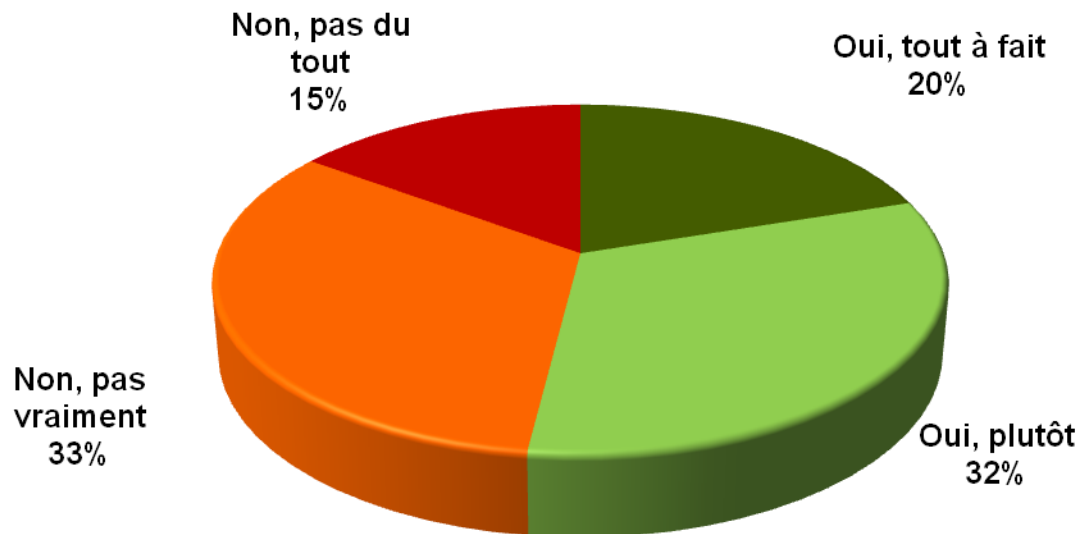


# Des salariés mitigés sur l'utilité de la mise en place d'une plateforme intranet de type forum

- Trouvez-vous utile que votre employeur mette en place une plateforme intranet de type forum pour échanger sur le plan professionnel avec l'ensemble des collaborateurs de l'entreprise ?

S/T Non : 48%

S/T Oui : 52%



Les relations dans le travail restent aujourd'hui un réel point de satisfaction des salariés : la qualité des relations avec les collègues est ainsi particulièrement appréciée (88% de satisfaits) devant les relations avec le supérieur hiérarchique direct (76%). Amicales, conviviales sont les caractéristiques les mieux associées aux relations avec les collègues alors que les relations avec le supérieur hiérarchique direct sont avant tout respectueuses et simplement professionnelles. Deux tiers des interviewés (67%) déclarent d'ailleurs voir leurs collègues en dehors du contexte de travail tandis que plus de la moitié (54%) se sont fait de véritables amis dans le cadre de leur travail.

La qualité des relations avec les collègues contribue à créer une ambiance positive au sein du service : esprit d'équipe, solidarité et confiance qualifient le mieux cette ambiance aux yeux des salariés. En cas de problèmes, c'est vers les collègues de leur service que les salariés se tournent le plus souvent (74%/61% pour le supérieur hiérarchique). La solidarité et le soutien des collègues concernent avant les besoins du travail au quotidien, les problèmes d'organisation du travail, les avis étant toutefois plus prudents sur le soutien apporté par les collègues en cas de conflits avec la hiérarchie et de plan social et risque de licenciement (un salarié sur deux estime pouvoir compter sur le soutien de leurs collègues dans cette situation).

Autre point à souligner : la qualité du lien social dans l'entreprise est assez peu attribuée à une impulsion de la direction dans ce domaine. Ainsi à peine plus d'un salarié sur deux (53%) estime que la direction attache de l'importance à la qualité de l'ambiance de travail, à travers notamment l'organisation d'événements de cohésion d'équipe encore assez peu présents. Les espaces intranet mis en place dans les entreprises sont aujourd'hui très perçus comme interactifs, permettant de poser des questions ou exprimer son point de vue. Dans le même ordre d'idées, les salariés sont peu nombreux à parler des problèmes qu'ils rencontrent avec la direction des ressources humaines de leur entreprise (16%), les représentants du personnel et syndicats étant cités par 29%.

La qualité du lien social dans l'entreprise tient donc avant tout à des facteurs humains résultant d'un travail au quotidien qu'à une impulsion réelle de la direction de l'entreprise, de la DRH ou des outils qu'ils mettent en place.

Si les collègues constituent un soutien important notamment pour le travail au quotidien, les groupements de salariés (hors syndicats et comités d'entreprise) tendent à affirmer leur rôle s'agissant des échanges d'ordre professionnel, de la défense des droits des salariés ou du soutien à apporter à un ou plusieurs collègues.

Pour autant, le sentiment d'être isolé dans son travail voire d'être discriminé est loin d'être absent (27% des salariés se sentent isolés et 17% discriminés). Point important également à souligner, ce sont les catégories professionnelles les moins élevées qui éprouvent le plus de difficultés à compter sur le soutien de leurs collègues ou à se sentir soutenus.

**Christophe Bouruet**  
**Directeur de clientèle**  
**BVA OPINION**