

53 % des salariés sont satisfaits de la réponse de leur employeur au nouveau contexte, suite à la crise de la Covid-19

Work Different : Qualtrics livre une nouvelle étude sur l'expérience collaborateur en France depuis le début de la crise sanitaire.

Paris, le 27 octobre 2020 - Qualtrics, leader mondial et créateur du domaine de la gestion de l'expérience (Experience Management) a développé une nouvelle étude, *Work Different*, sur l'expérience collaborateur dans 8 grands secteurs économiques. Qualtrics relève plusieurs grandes tendances sur les enjeux français dans ce domaine.

Des salariés français globalement satisfaits de la réaction de leur entreprise

Cette nouvelle étude Qualtrics confirme, en France, la reconnaissance des salariés envers leur entreprise sur la manière dont ces dernières ont réagi et se sont adaptées à la crise sanitaire au cours des derniers mois. En effet, 53% d'entre eux déclarent que la réponse de leur employeur à la situation sanitaire a été au-dessus de la moyenne. Pour un quart des salariés interrogés, l'expérience collaborateur s'est même améliorée dans leur entreprise.

Sur les enjeux d'écoute collaborateur et d'action, les entreprises françaises font jeu égal avec les entreprises des autres pays étudiés avec 45 % de salariés déclarant que leur entreprise les écoute mieux qu'avant la crise.

Les salariés français ont pris goût à cette nouvelle attention et 78 % d'entre eux déclarent qu'il est important pour eux que leur employeur les consulte au sujet des actions à mettre en place pour qu'ils se sentent en confiance au bureau dans le cadre de la crise sanitaire. Un des plus forts taux des pays étudiés, notamment comparativement à l'Allemagne dont le taux est de 59 %.

Dans le secteur privé, la crise a eu des effets positifs sur la communication au sein de l'entreprise et avec les clients. En effet, 47 % des salariés interrogés trouvent que les interactions entre les équipes dirigeantes et les salariés s'est améliorée depuis le début de la crise, 54 % trouvent qu'il est plus facile de collaborer en interne. Par ailleurs, 33 % ont trouvé qu'il était plus facile de communiquer avec les clients, depuis le début de la crise.

Les collaborateurs français encore en attente de considération

Cependant, les salariés français se sentent toujours moins considérés au sein de leur entreprise comparativement aux salariés des autres pays. Un tiers d'entre eux ne se sentent pas considérés ou très peu, en comparaison avec 14 % des salariés allemands et 24 % des britanniques.

Le fait d'avoir bénéficié de davantage de flexibilité dans leur façon de travailler pendant la crise est le premier élément qui leur permet de se sentir plus considérés par leurs managers. Cependant, seuls 33 % s'attendent à ce que cette flexibilité perdure au-delà de la crise, c'est le plus faible taux des pays étudiés (43 % en Allemagne et 49 % au Royaume-Uni).

qualtrics

C'est pourtant le domaine pour lequel les attentes sont les plus fortes, en effet, 39 % déclarent vouloir plus de flexibilité dans leurs horaires de travail.

“Si, dans le cadre de leur réponse à la crise sanitaire, la satisfaction des collaborateurs français envers leurs managers et dirigeants est désormais clairement établie, il reste des enjeux sur lesquels les entreprises doivent poursuivre leurs efforts. Par ailleurs, il est important, pour les dirigeants, de ne pas lancer des mesures “feu de paille” qui ne dureront pas après la crise et qui auront un effet déceptif sur l’expérience collaborateur”, explique Douglas Rosane, Directeur EX Solutions Strategy chez Qualtrics.

[Le rapport \(en anglais\) de l'étude Work Different](#) met en exergue la manière dont chaque secteur a réagi face à la pandémie ainsi que les points d'amélioration attendus et les résultats sont surprenants, sur la base d'un panel mondial.

Notes aux rédacteurs

Cette étude a été réalisée auprès de 874 salariés français au cours du mois de juillet 2020 dans 8 grands secteurs de l'économie : Tourisme, Technologie, Automobile, Distribution, Banque & Assurance, Fonction Publique, Santé et Éducation dans le cadre de l'événement virtuel “Work Different”.

A propos de Qualtrics

Qualtrics, leader de l'Experience Management, transforme la manière dont les organisations gèrent les quatre principaux domaines d'expérience : client, collaborateur, produit et marque. Plus de 11.000 entreprises dans le monde utilisent Qualtrics pour écouter, comprendre et exploiter les données d'expérience (X-data™) — les sentiments, émotions et impressions qui expliquent pourquoi les choses se produisent. La solution Qualtrics XM Platform™ permet d'aider les entreprises à fidéliser leurs clients, à offrir aux salariés une culture d'entreprise positive et engageante, à développer des produits incontournables et à renforcer leur marque. Pour en savoir plus, rendez-vous sur : qualtrics.com.