inergie
la chaleur ajoutée®

Perception et attentes des salariés

Convention AMARC

29 juin 2012

Laurent Rouas
lrouas@inergie.com
Tél. 01 41 09 05 37 – 06 86 40 34 05

15 avenue Victor Hugo – 92170 Vanves
Tél. : 01 41 09 05 05 – Fax : 01 41 09 05 07 - www.inergie.com

Un client au centre des attentions …

Mon entreprise met le client au centre de ses préoccupations	***91%***
Chacun travaille pour le même objectif : la satisfaction du client	***89%***

… mais des enjeux insuffisamment partagés

L'organisation favorise la coopération entre services	***56%***

*« Nous avons tellement d'interlocuteurs **qu'on ne comprend plus rien**.*
En 5 ans il y a eu 5 réorganisations !!! »

*« Si nous avions des **objectifs communs** (par exemple entre le domaine commercial*
et le service clients : recouvrement et gestion du risque),
cela pourrait faire évoluer les choses »

« Copie réservée à l'usage exclusif d'Inergie »

Des salariés …

>>> … pour qui le travail tient une place importante

86%

*« J'ai toujours eu **à cœur de bien faire mon travail** … »*

… mais qui vivent une expérience qui a de moins en moins de sens

« … aujourd'hui je n'ai plus le temps d'aller au fond des choses.
C'est une situation qui me coûte, cela ne correspond pas à l'idée que je me fais du travail.
***Mon travail a de moins en moins de sens** »*

*« Notre contribution est surtout abordée sous **l'aspect quantitatif***
autrement dit productivité en occultant le reste.
Comme si c'était que la prime qui allait me faire avancer !!! »

« Copie réservée à l'usage exclusif d'Inergie »

Le sentiment d'une « qualité empêchée » …

Je dispose du temps nécessaire pour bien faire mon travail **57%**

J'ai les moyens d'améliorer la satisfaction du client **55%**

« Trop de décisions sont prises sans nous consulter.
*Il y a des **incohérences** entre ce que l'on me demande*
de faire et qu'il faudrait faire pour satisfaire le client »

« Ce que je trouve dommage c'est la rapidité du changement. Pas le changement en soi.
*On n'a **pas le temps de s'habituer** aux processus.*
On manque de repères et ça génère du stress, on suffoque »

… qui développe des postures de retrait des salariés

« Maintenant je n'arrive plus jamais avant l'heure, j'arrive à l'heure.
*Quand le soir c'est l'heure je ferme l'ordinateur et je pars directement. **Le client attendra** … »*

« Copie réservée à l'usage exclusif d'Inergie »

Un lien social apprécié et recherché …

84% ***Les relations avec mon responsable direct sont bonnes***

82% ***J'ai le sentiment de faire partie d'une équipe***

… mais fragilisé par l'intensification des rythmes, l'instabilité des collectifs et l'organisation de travail

La coopération entre les différents services est efficace **53%**

*« Il n'y a plus d'écoute, de temps pour les échanges informels. On ne se connait plus. **L'esprit collaboratif** qui pouvait exister il y a quelques années est en train de disparaitre, ce qui **nuit** non seulement à l'ambiance générale de travail mais aussi à la **qualité du service apporté au client** »*

« Copie réservée à l'usage exclusif d'Inergie »

Du rôle ambivalent du management de proximité :
➢ Etre proche et distant à la fois

78% ***Mon responsable direct est disponible pour m'aider quand c'est nécessaire***

Des managers qui soulignent …

>>> … un manque de marges de manœuvre pour* 36% *d'entre eux

>>> … une ressource temps qui fait défaut pour* 42% *d'entre eux

*« Aujourd'hui être manager c'est manipuler des outils de gestion, c'est renseigner des tableaux de bords, c'est **manager des chiffres** plus que des hommes »*

« Copie réservée à l'usage exclusif d'Inergie »

Des salariés plutôt confiants dans le devenir de leur entreprise **80%**

Mais un lien à l'entreprise qui se fragilise, qui se distend

Mon entreprise est attentive à ses collaborateurs	***56%***
J'ai confiance dans mon avenir au sein de l'entreprise	***69%***

*« On ne vit que dans le stress. **Mon boulot va disparaître**. Comment se projeter dans l'avenir ? L'avenir … je préfère ne pas y penser. Nous pouvons toujours nous investir mais dans quoi, pour qui et surtout sans garantie de retour … »*

« Copie réservée à l'usage exclusif d'Inergie »

En conclusion

Des salariés confrontés à …

- *… une intensification et une standardisation du travail*
- *… un éloignement du management*
- *… l'affaiblissement des collectifs de travail*
- *… une multiplication des changements*

Des salariés en attente de …

- *… marges de manœuvre et de ressource temps*
- *… sens et de reconnaissance*
- *… de dialogue, d'échanges, d'écoute*
- *… visibilité quant à leur trajectoire professionnelle*

« Copie réservée à l'usage exclusif d'Inergie »