PAMPLEMOUSSE

Cabinet de psychologie du travail et des organisations

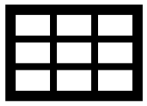
ENQUÊTE FLASH
LE COVID-19 ET LE TRAVAIL
UN BAROMÈTRE DES PHASES DE CHANGEMENT

ENQUÊTE NATIONALE ANONYME RÉALISÉE PAR PAMPLEMOUSSE, CABINET D'EXPERTISE EN PSYCHOLOGIE DU TRAVAIL EN COLLABORATION AVEC WAZZA®, LE MÉDIA DE LA SANTÉ AU TRAVAIL.

AVRIL 2020

WAZZA®

METHODOLOGIE



Recueil:

Enquête réalisée auprès d'un échantillon de Français interrogés par internet du 10 au 18 avril 2020 via les réseaux sociaux.

Echantillon:

Echantillon de 2233 personnes âgées de 18 à 65 ans. Collecte de données sociodémographiques sur la base du volontariat anonyme non qualifié par genre.

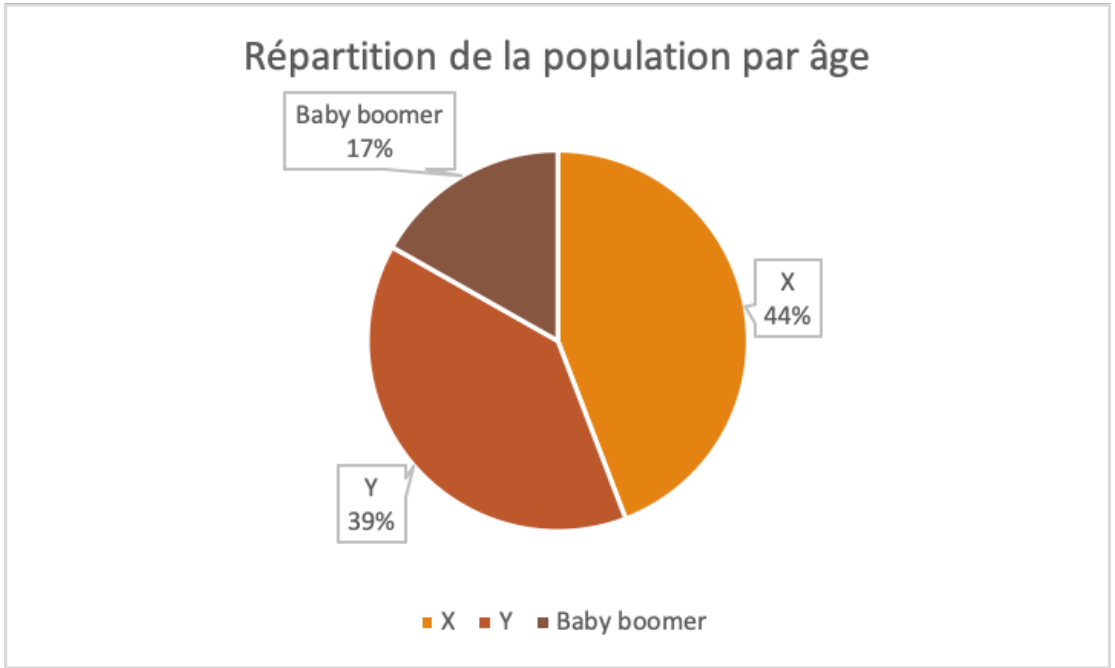
01

VUE D'ENSEMBLE

PROFIL DES RÉPONDANTS

UN FORT BESOIN D'EXPRESSION

- **2233** réponses
- Le reflet d'un fort besoin d'expression sur le vécu de cette période
- 44 % des sondés appartiennent à la génération X



UN OUTIL D'AUTO-DIAGNOSTIC GRAND PUBLIC ACCESSIBLE

L'outil développé pour cette enquête est un questionnaire en 3 blocs de questions, celui- ci permet de positionner le répondant dans une des 4 phases de la courbe du changement.

Ces phases sont inspirées des modèles dynamique du changement comme celui de Bridges* ou de Perlman et Takacs*. **Cet outil permet de mieux appréhender le processus émotionnel face à une annonce de changement et de dépasser l'approche basée sur le concept de la résistance au changement.**

Destiné à un auto-diagnostic, pour une diffusion grand public, l'outil permet un positionnement en 4 phases :

1. Le choc
2. La chute
3. Le déclic
4. Le redécollage

*PERLMAN, D. et G.J. TAKACS. «The 10 Stages of Change», Nursing Management, 21, (4), 1990, p. 33-38.
*BRIDGES, W. Managing Transitions, Reading, Addison-Wesley, 1991, 130 p.

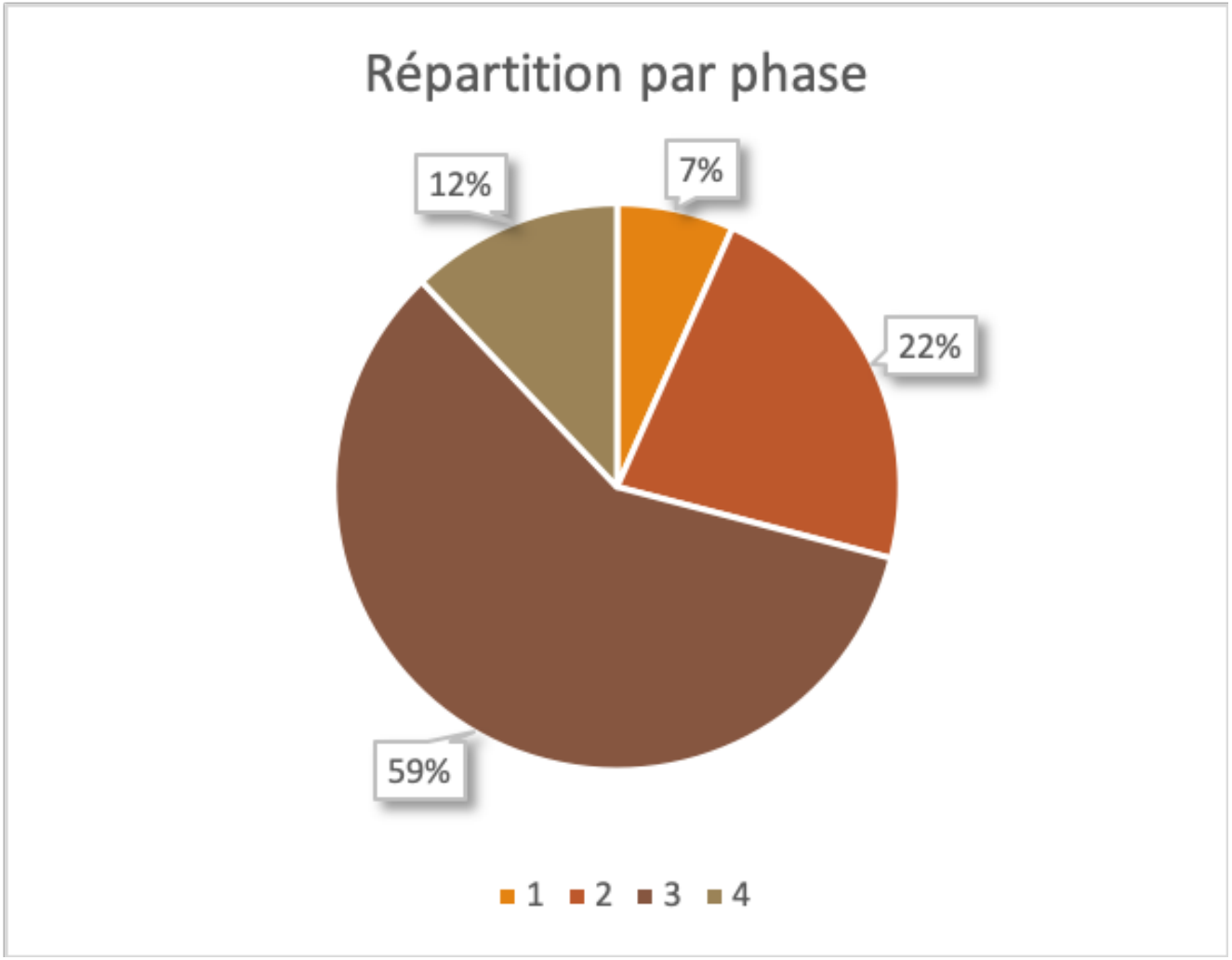
01

POINT DE SITUATION

Des indicateurs encourageants pour la suite et la reprise post- confinement :

Un passage en phase 3 pour 59% des sondés
Reste 29% en phase 1 et 2

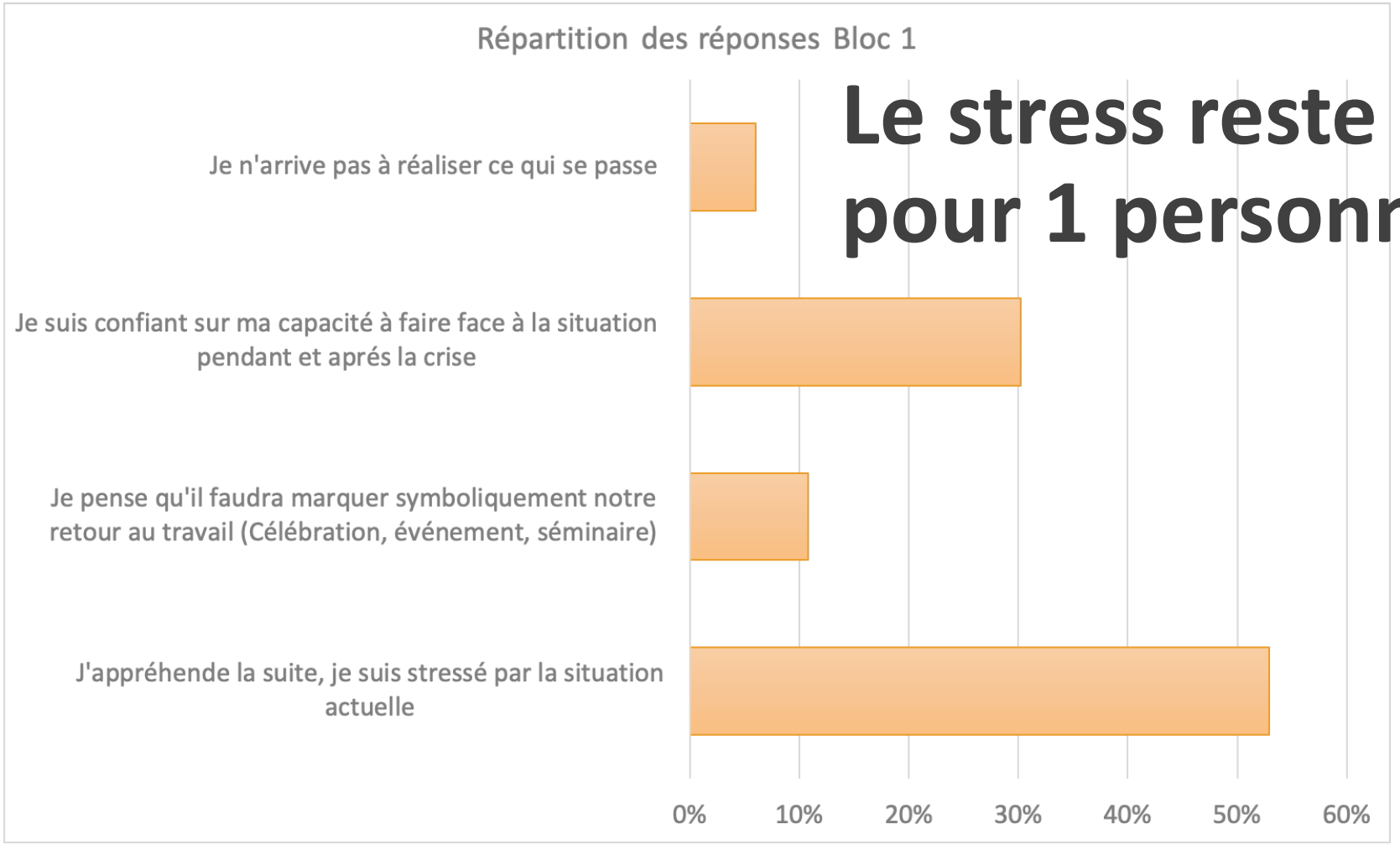
Sur le plan psychologique, **ces données encourageantes nous permettent de souligner l'importance des comportements proactifs au cours des phase de transitions** et des mesures qui permettent de les favoriser, comme le développement des zones d'action des salariés. En effet, la place laissée aux acteurs de terrain et la possibilité pour eux d'expérimenter de nouvelles façons de faire sont autant de levier pour faciliter la reprise.



02

ANALYSE DÉTAILLÉE

DONNEES GLOBALES



Le stress reste présent pour 1 personne sur 2

Le stress reste présent pour 1 personne sur 2

En effet , **53%** des personnes sondées ont choisie l'affirmation suivante :

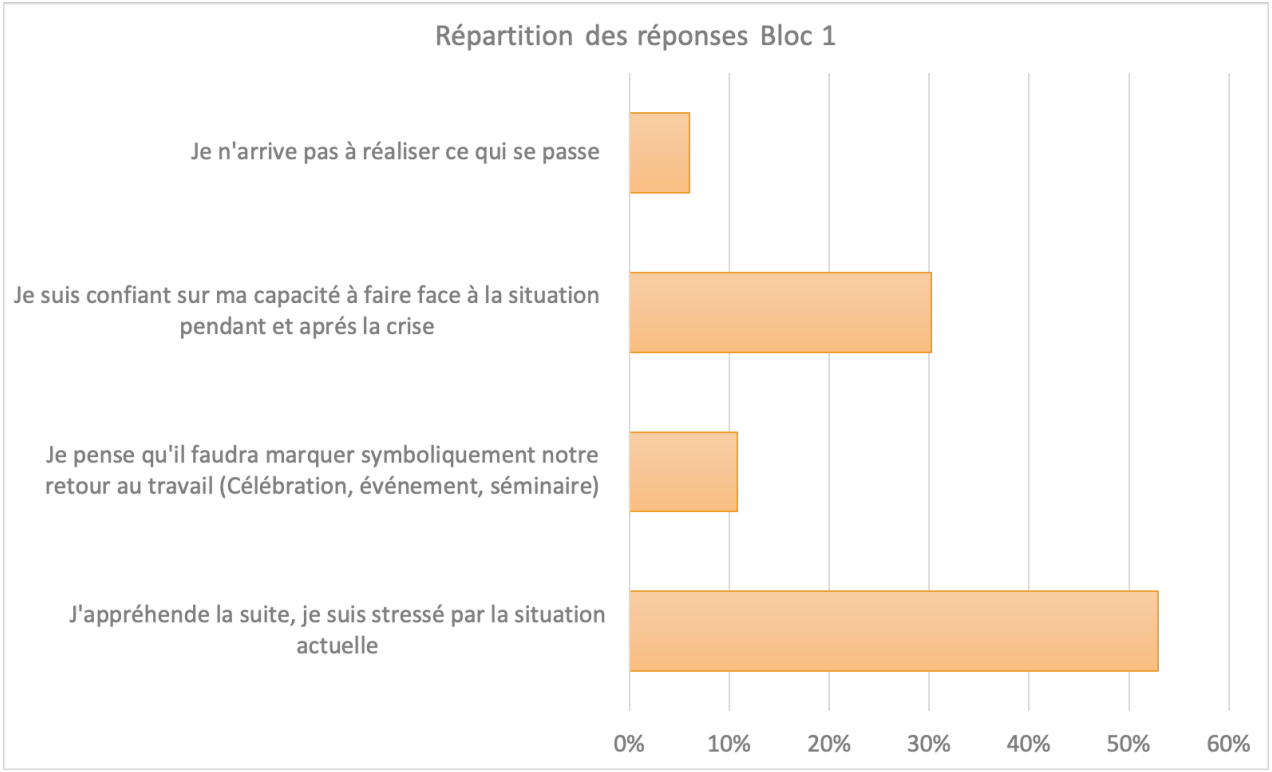
« J'appréhende la suite, je suis stressé par la situation actuelle. »

De même,

36% des répondant déclarent **«j 'ai complètement perdu mes repères, je me sens déstabilisé ».**

02

UNE PHASE DE CHOC DÉPASSÉE POUR 94% DES RÉPONDANTS



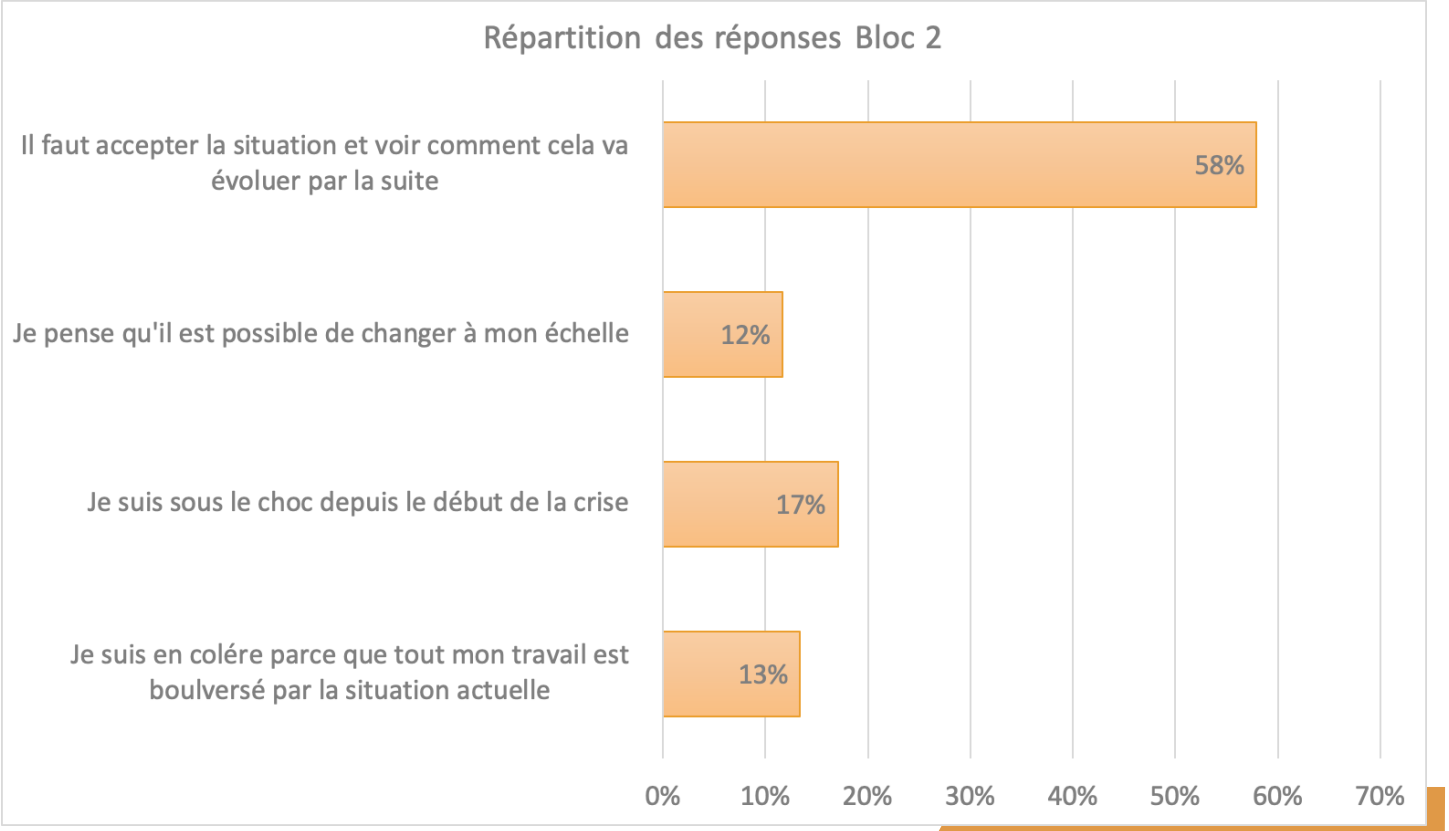
La question **« je n'arrive pas à réaliser ce qui se passe » est la réponse la moins choisie, elle totalise 6% des réponses.** Les personnes ont pour la plupart dépassé la phase de choc, et de déstabilisation.

La question sur le passage dans une phase de célébration ou de rituel symbolique apparait encore lointaine pour 89% des répondants. Ce chiffre laisse présager que les sondés se sont préparés à une longue période d'instabilité et de mise en retrait sur le plan des interactions sociales.

02 ZONE D'INFLUENCE ET DE POUVOIR D'AGIR CONSCIENTISÉE

Plus d'une personne sur 2 se montrent conscientes de sa zone d'influence et de son pouvoir d'agir, pour 58 % ils choisissent la réponse : « Il faut accepter la situation et voir comment cela va évoluer par la suite. »

Ce comportement est un des facteur susceptible de faciliter de la résilience organisationnelle Il s'agit ici d'une capacité d'adaptation à la situation et de flexibilité psychologique face à ce que l'on ne peut changer.



03 POINTS CLÉS

1. Tout comme pour le stress, **nous ne sommes pas égaux face à un changement ou une crise**. De nombreux modèles s'accordent sur un cheminement par phases successives. Il n'y a pas de réaction « normale » vis-à-vis d'un changement; chacun réagit en fonction de son niveau de préoccupation du moment.
2. **Les émotions ressenties pendant cette période de crise sont légitimes et propres à chacun.**
3. **Le temps d'appropriation** et d'entrée dans une phase d'acceptation s'inscrit dans **une temporalité propre, elle aussi, à chaque personne.** Il peut également y avoir des phases de stagnation voire des boucles successives.

ANALYSE PAR SECTEURS

AGE

SECTEURS D'ACTIVITE

SITUATION PENDANT LE CONFINEMENT

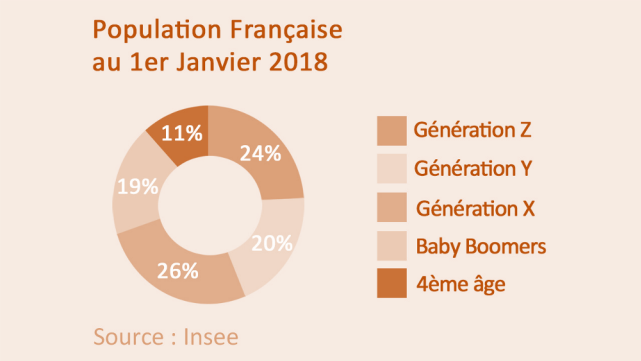
03

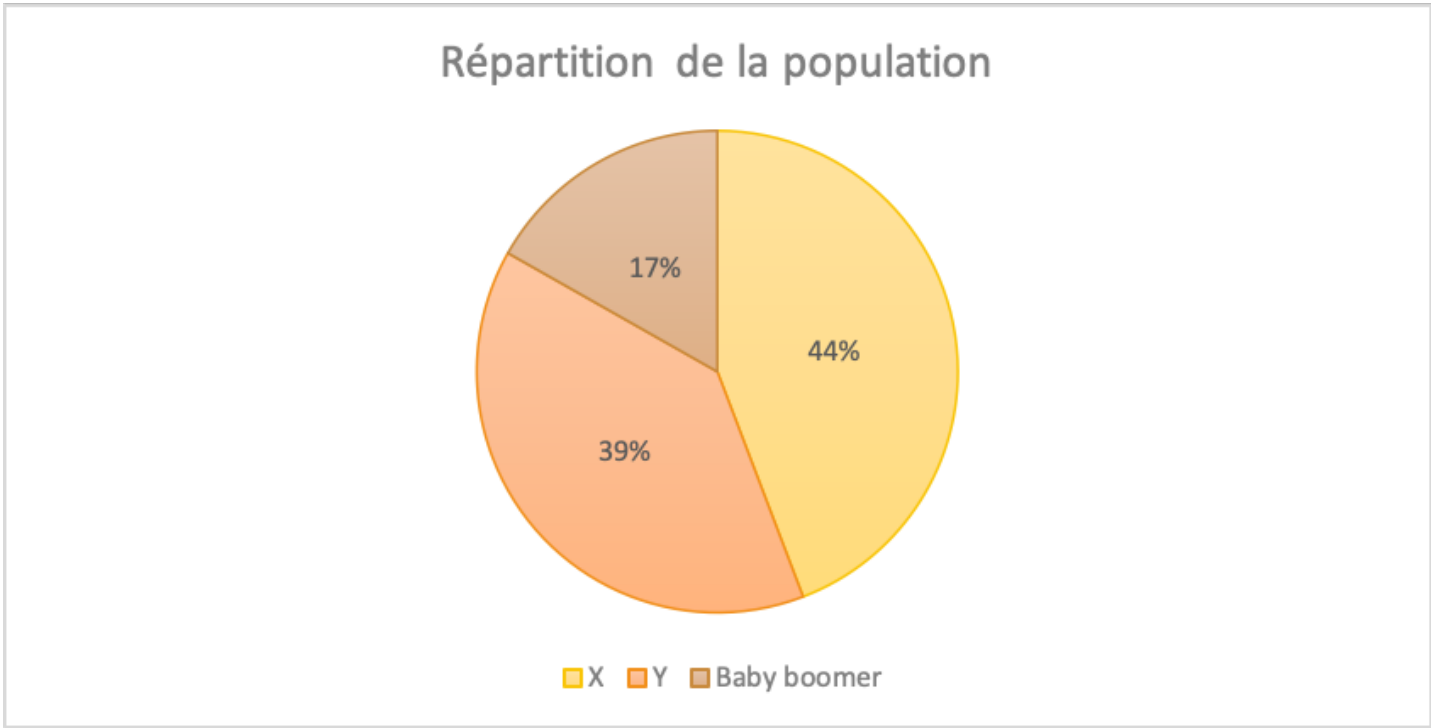
ANALYSE PAR GÉNÉRATIONS

03

TRANCHE D'AGE	*GÉNÉRATION*
18 – 39 ANS	*GÉNÉRATION Y*
39 – 54 ANS	*GENERATION X*
55 – 65 ANS	*BABY BOOMER*

03 RÉPARTITION DE L'ÉCHANTILLON

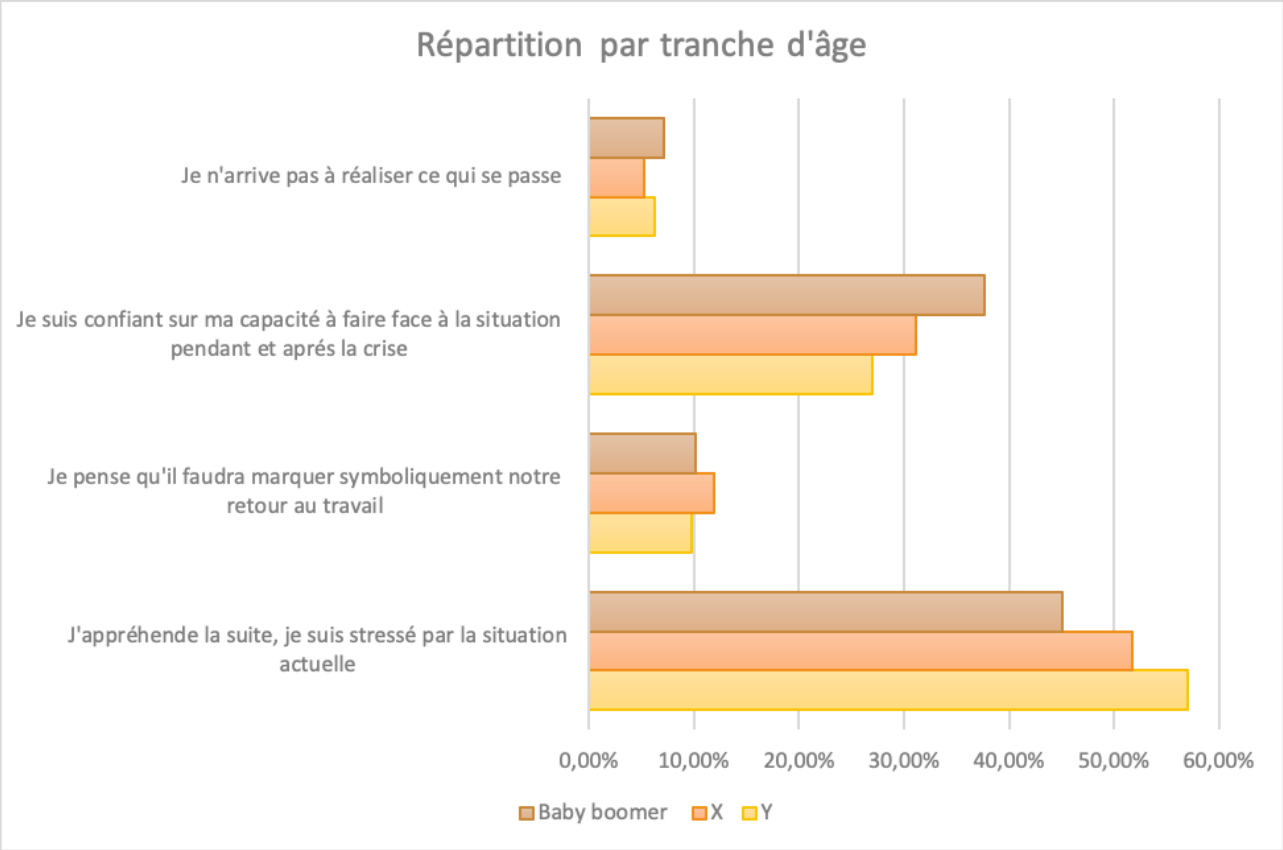




03

LA GÉNÉRATION Y EST LA PLUS IMPACTÉE DANS L'ÉQUILIBRE ENTRE CONTRAINTES ET RESSOURCES PERÇUES

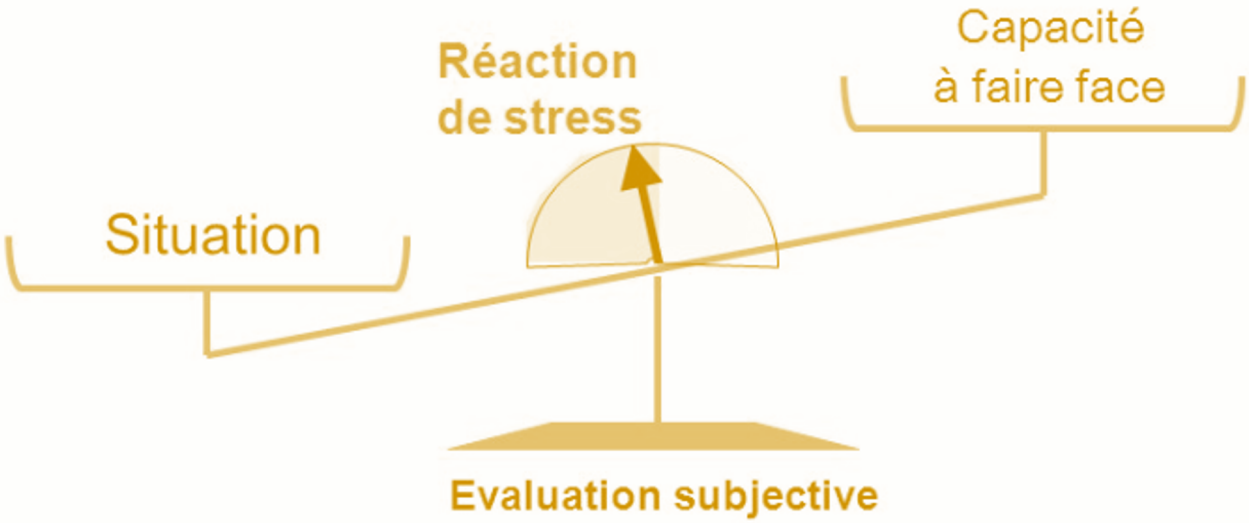
Pour cette partie de l'enquête, si la génération Y semble être la plus stressée par rapport à l'évolution de la situation, **la génération X est plus divisée; 51% sont stressés et appréhendent la suite pendant que 31% se montrent confiants** par rapport à leur capacité à faire face.



03 UN ÉQUILIBRE ENTRE CONTRAINTES PERÇUES ET RESSOURCES POUR FAIRE FACE

Le stress survient lorsqu'il y a **déséquilibre entre les contraintes de la situation et la perception de l'individu par rapport à sa capacité pour y faire face**.

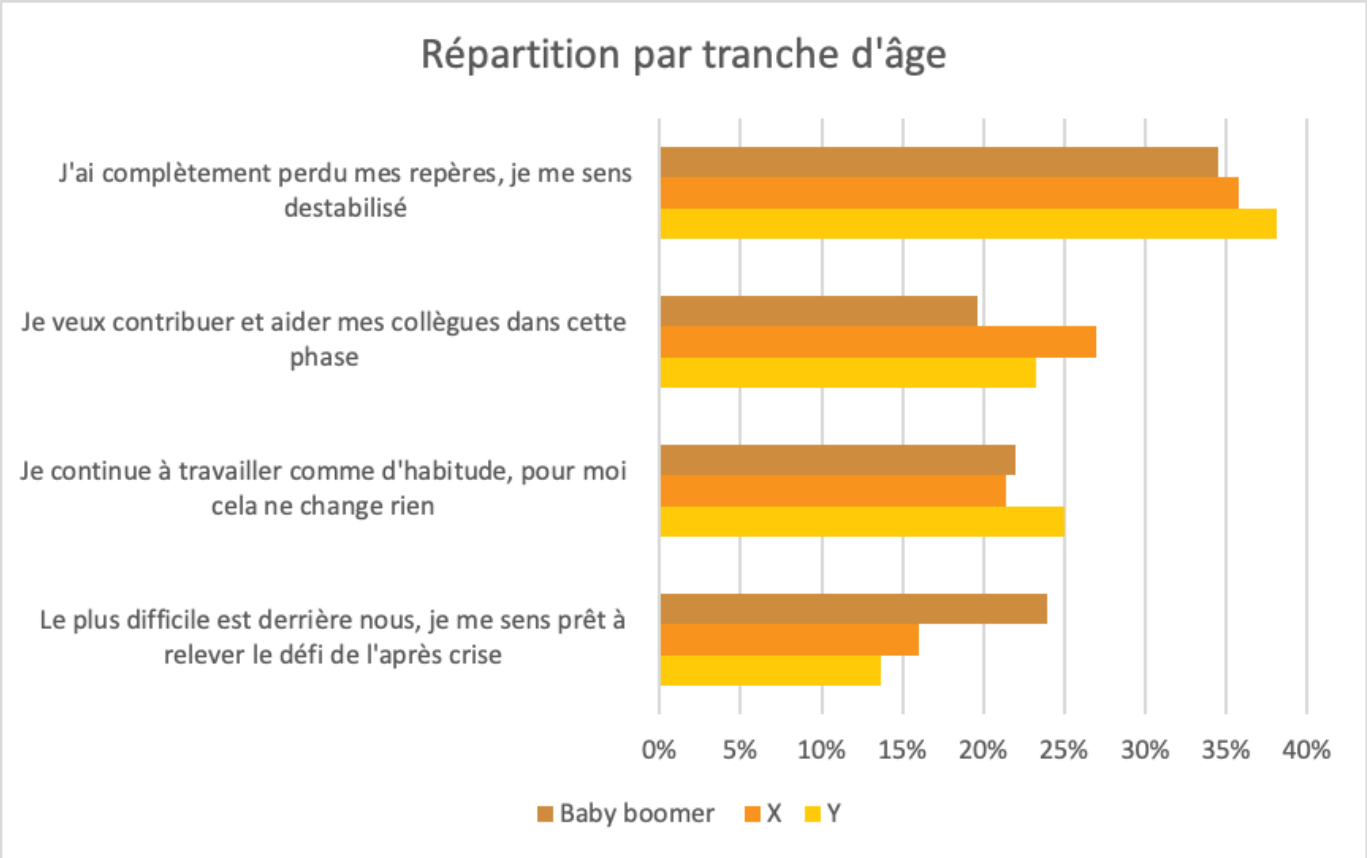
Sur le plan organisationnel, il est possible d'agir sur les 2 leviers: diminuer les contraintes et augmenter les ressources individuelles et collectives.



03 LES BABY BOOMER RESILIENTS ET SUR « LES STARTINGS BLOCS »

Sur cette série de question nous constatons une perte de repère plus présente chez la génération Y (38%) et un nombre de Baby boomer plus élevé lorsqu'il s'agit d'aborder la question de la une confiance en l'avenir.

On peut ici supposer ici que l'expérience et la séniorité des « baby boomer » permettent de prendre conscience plus facilement de ses propres ressources individuelles pour faire face à la situation inédite.



LES COMPORTEMENTS PRO –SOCIAUX UNE RESSOURCE POUR LA GÉNÉRATION X

La génération X (25%) a été plus attirée par le fait de contribuer et de s'investir pour le collectif. Les comportements pro-sociaux sont des actions qui ont pour but d'être bénéfiques pour les autres et de contribuer aux relations sociales.

« Je veux contribuer et aider mes collègues dans cette phase. »

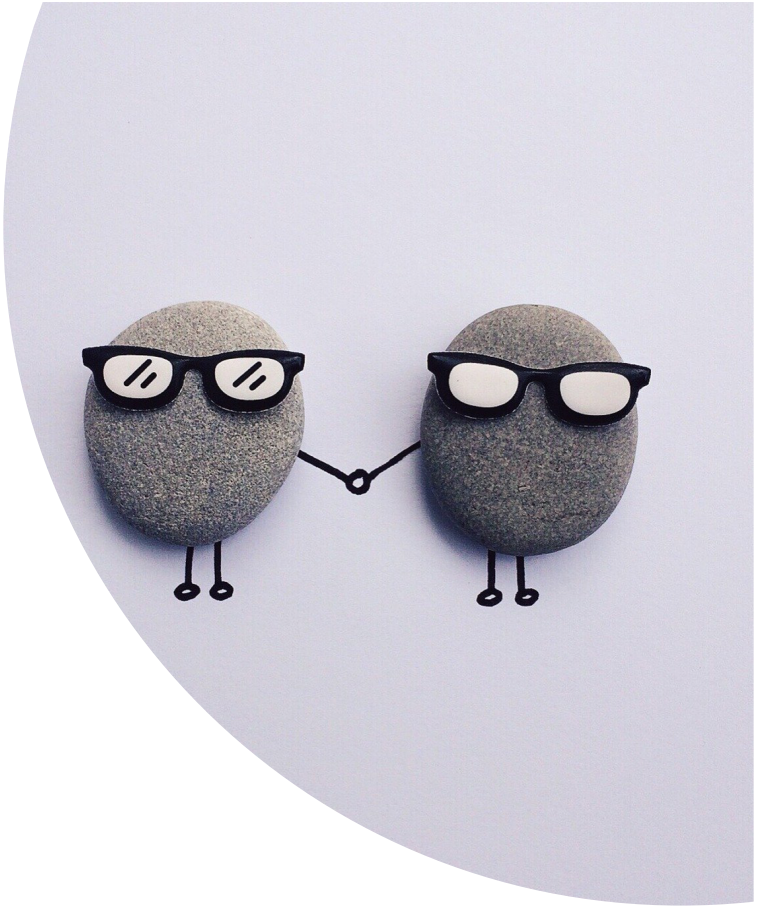
C'est aussi un moyen d'accepter le changement dû à la crise en recherchant des ressources dans le soutien entre pairs.

« Le partage, les dons, la générosité, la compassion, ainsi que les comportements visant à prendre soin d'une autre personne, à la réconforter ou à l'aider, sont considérés comme des comportements pro-sociaux* ».

Le rôle des manageurs est de reconnaitre et de valoriser ces prises d'initiatives pour les soutenir au fil du temps .

*Girard, É., Terradas, M. & Matte-Gagné, C. (2014). Empathie, comportements pro-sociaux et troubles du comportement. *Enfance*, 4(4), 459-480. doi:10.4074/S0013754514004030.

03 DES RESSOURCES POUR LE COLLECTIF



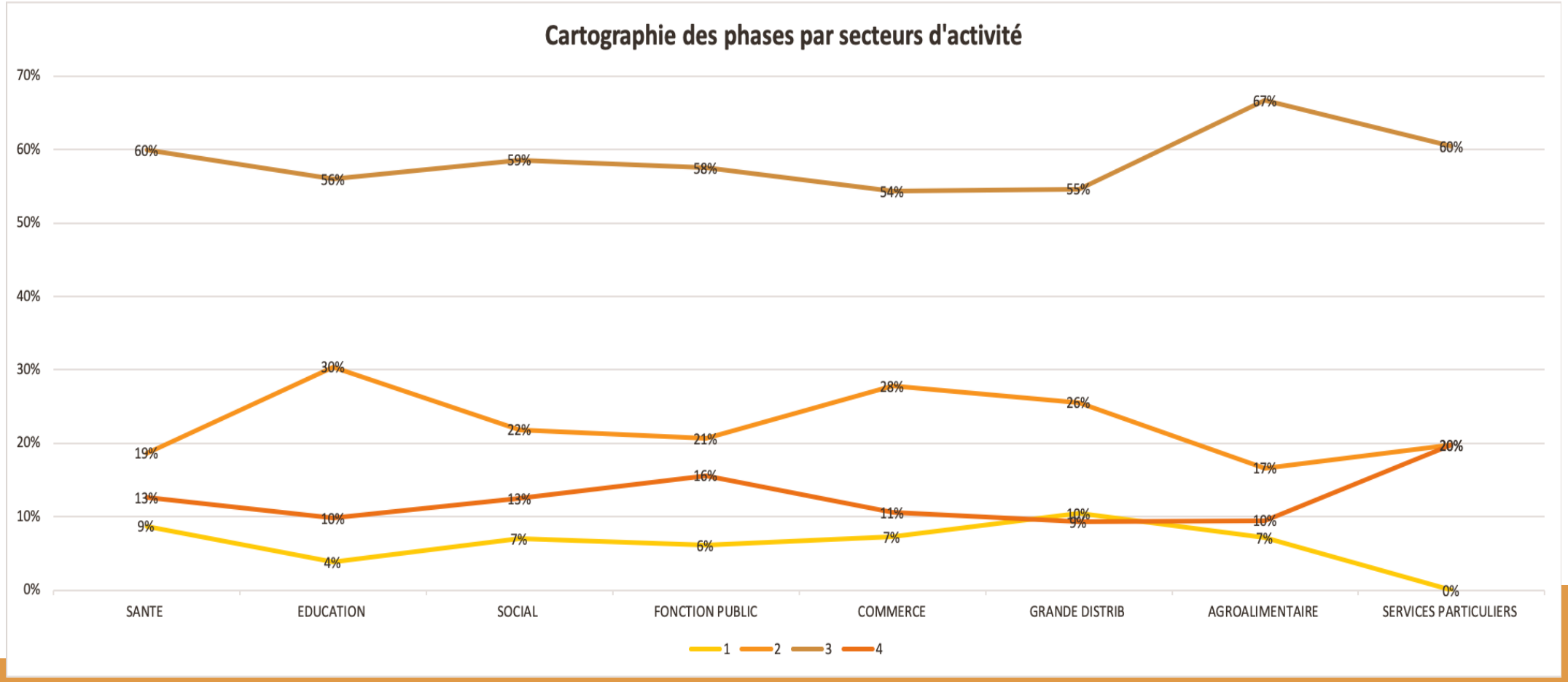
- Pour faciliter le processus de résilience organisationnelle, il est important de prendre appui sur des personnes ressources au sein du collectif nommées **les « Toxic Handlers* »** .
- Ces personnes vont « absorber le négatif par leur attitude favorisant l'écoute et l'empathie par le biais de comportements spontanées orientés vers le soutien des individus au sein du collectif ». Ils sont également habiles pour repérer les signaux faibles et pour orienter les personnes fragilisées vers les dispositifs appropriés.
- Reconnaître l'existence et le rôle critique des « Toxic Handlers » est un premier pas pour l'organisation qui souhaite développer ses capacités de résilience.

Fost, P. J. & Robinson, S. L. (1999).
The toxic handler : Organizational hero and casuality. Harvard Business Review, July-August, pp. 96-106.

SECTEURS D’ACTIVITES

03

03 CARTOGRAPHIE PAR SECTEURS D'ACTIVITE



CARTOGRAPHIE PAR SECTEURS D'ACTIVITE

Un passage en **phase 3 plus difficile pour le secteur de l'éducation avec 30%** des répondants en phase 2.

On retrouve la même tendance que dans le secteur de l'éducation dans le secteur du commerce hors grande distribution.

Le secteur de la santé est majoritairement dans les starting- blocks (phase 3) pour près de 60 % des sondés du secteur tout comme dans le secteur social.

Le **secteur de l'agroalimentaire est lui aussi sur une dynamique résiliente,** une majorité des personnes appartenant à ce secteur est passée en phase 3. (67%)

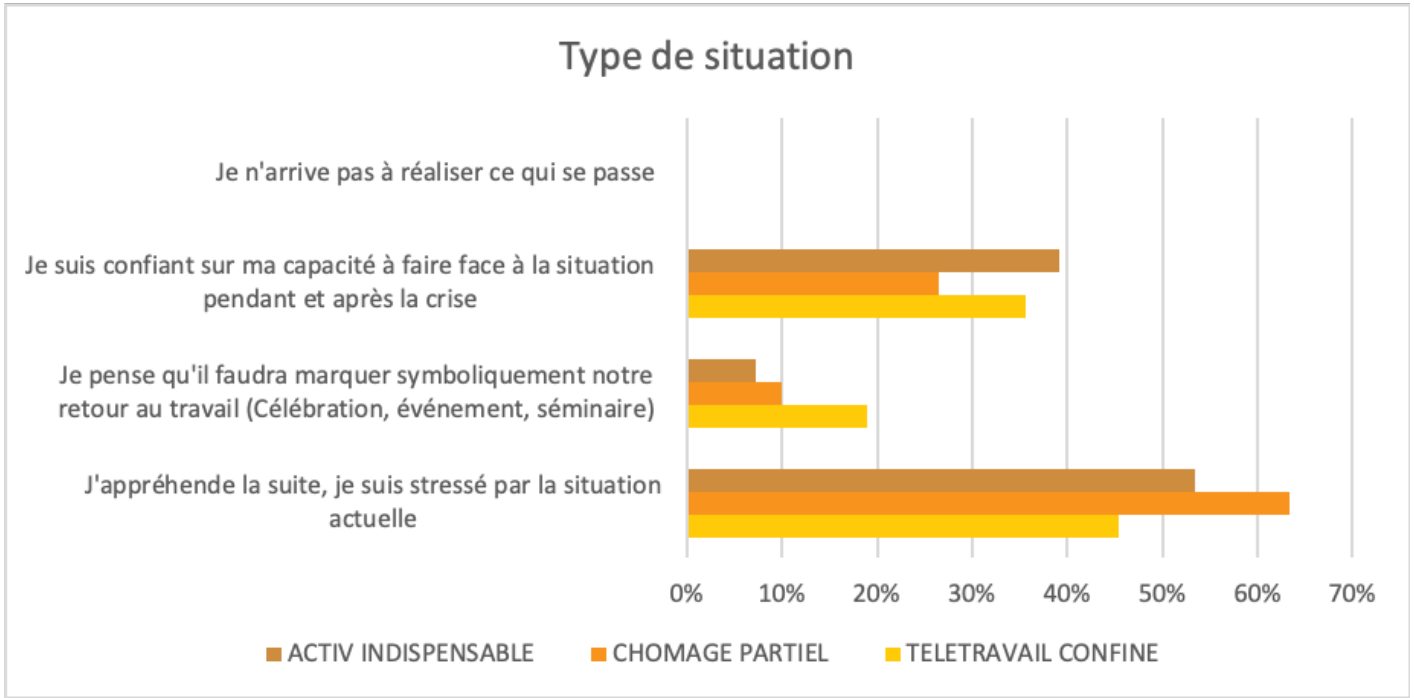
03

ANALYSE PAR SITUATION EN PÉRIODE DE CONFINEMENT

03

Type de situations : En activité indispensable, chômage partiel, Télétravail confiné

03 ANALYSE PAR QUESTIONS ET TYPE DE SITUATION

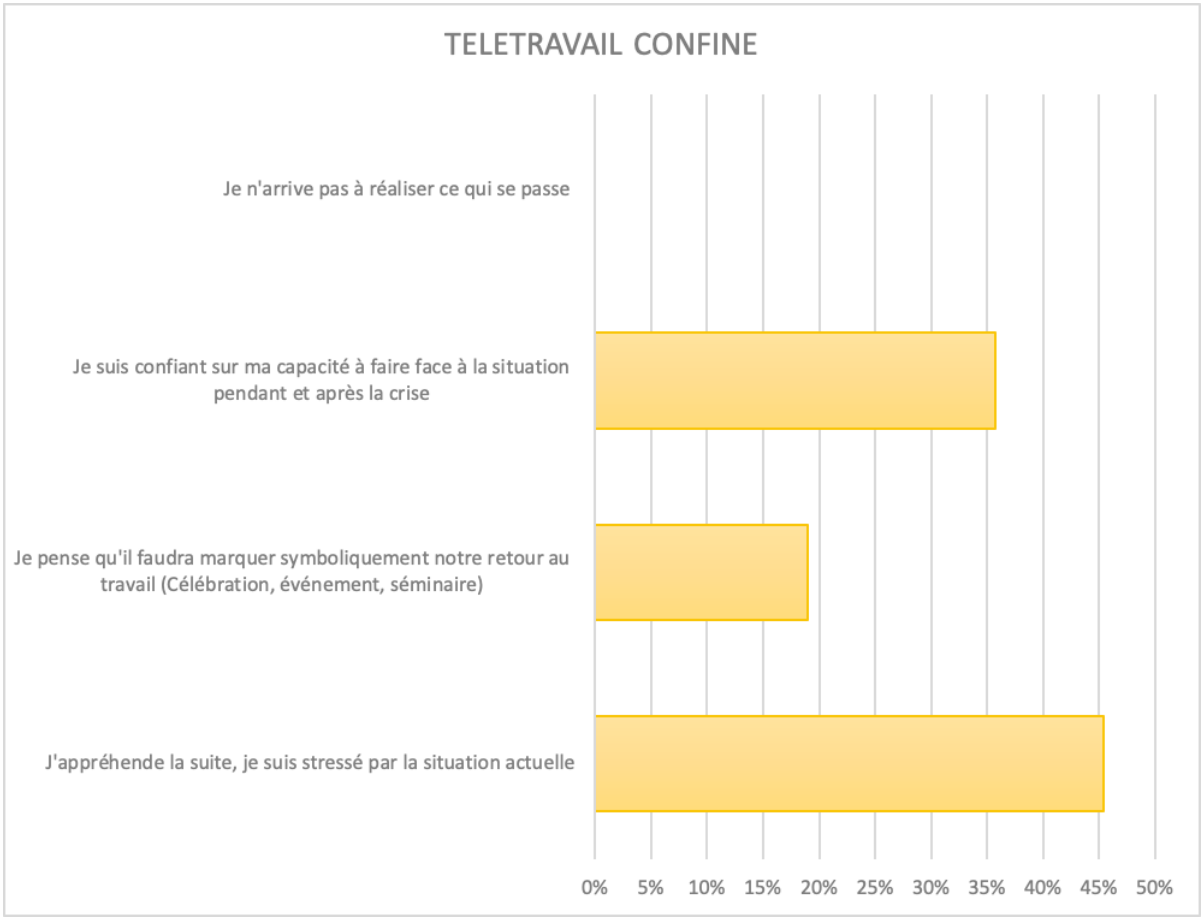


Un stress + présent pour les personnes en situation de chômage partiel (65%) On peut attribuer ce type de réponse au facteur de retrait de la situation de travail et du site. De même, ils sont moins nombreux (26%) à choisir la réponse indiquant qu'il ont confiance en leurs capacité à faire face à la situation.

03 FOCUS « TELETRAVAIL CONFINE »

Sur le premier bloc de question, **une majorité de télétravailleurs confinés (45%) révèlent un stress et une appréhension vis-à-vis de la suite des événements .** En même temps plus d'un tiers de cette catégorie sont confiants quant à leur capacité à faire face.

La diversité de situation vécue pendant le confinement et la façon d'exercer le « télétravail confiné » appelle à mener de nouvelles enquêtes sur ce type de public. Notamment après le 11 mai, car de nombreux télétravailleurs confinés vont maintenir cette modalité de travail même après le déonfinement.



LE « TÉLÉTRAVAIL CONFINE » UN TYPE D' ACTIVITÉ A PART ENTIÈRE

TELETRAVAIL	TELETRAVAIL CONFINE
CHOISI ET NEGOCIÉ	IMPOSE
1 OU 2 JOURS PAR SEMAINE	A PLEIN TEMPS
MISE EN PLACE REFLECHIE	MISE EN PLACE SANS PRÉAVIS
POSSIBILITE DE TRAVAI EN COWORKING	FORCEMENT A DOMICILE
ENVIRONNEMENT FAMILIAL PEU OU PAS PRESENTS	ENVIRONNEMENT FAMILIAL PRESENT : POSSIBLITES D'INTERRUPTIONS

LES POINTS DE VIGILANCE
LE RISQUE D'ISOLEMENT
L'HYPER-CONNEXION AU TRAVAIL
LA GESTION DE L'AUTONOMIE
L'ÉQUILIBRE ENTRE VIE PRO ET VIE PERSO
LE SUIVI DE L'ACTIVITE

Source : Dossier complet de l'INRS www.inrs.fr/risques/teletravail-situation-exceptionnelle

ENQUÊTE AVRIL 2020

PAMPLEMOUSSE +
Cabinet de psychologie du travail et des organisations

Contact : Lise Lenain
Tél 06.03.49.71.30
Raphaël Bidegaray pour Wazza :
07.88.16.70.09

WAZZA®