

Document confidentiel

GROUPE ARTHUR HUNT

# RESTITUTION DE L'ENQUÊTE QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

COFIL N°2  
PUTEAUX  
10 JUILLET 2018

Compte- rendu

 **BOUCHARA  
RECORDATI**  
LABORATOIRES

# *Sommaire*

- ☐ **Méthodologie**
- ☐ **Participation & Représentativité**
- ☐ **Satisfaction**
- ☐ **Relations interprofessionnelles**
- ☐ **Organisation & Conditions de travail**
- ☐ **Communication & Informations**
- ☐ **Valeurs**
- ☐ **Satisfaction sur les actions mises en place**

# Méthodologie

- **Méthodologie**
- Participation & Représentativité
- Satisfaction
- Relations interprofessionnelles
- Organisation & Conditions de travail
- Communication & Informations
- Valeurs
- Satisfaction sur les actions mises en place

# La méthodologie utilisée

## La construction du questionnaire

- ⊙ Le questionnaire traite des **RPS**, ainsi que des thématiques suivantes:
  - **L'organisation et les conditions de travail**
  - **Les relations interprofessionnelles**
  - **La satisfaction**
  - **La communication et l'information**
  - **Les valeurs**
  - **Les actions mises en place depuis la 1<sup>ère</sup> mesure**
- ⊙ La majorité des sujets a été traité par des questions fermées ; le questionnaire compte plusieurs questions ouvertes

## L'administration du questionnaire

- ⊙ Le questionnaire a été envoyé à 265 collaborateurs des Laboratoires Bouchara-Recordati, **par mail** avec un login individualisé pour se connecter à l'enquête en ligne (3 salariés n'ont pas reçu l'invitation) et à 53 collaborateurs du site de Saint-Victor **par courrier** (avec possibilité de répondre à l'enquête en ligne). **Soit un total à 315 collaborateurs.**
- ⊙ Les enquêtes ont été réalisées du **22 mai au 13 juin inclus**
- ⊙ Le lancement du baromètre a été annoncé par le **Groupe de pilotage** au moyen de **2 flash par email** et d'une **communication papier** spécifique au site de Saint-Victor (lettre envoyée avec le bulletin de salaire + affichage d'un flash).
- ⊙ **Trois relances** ont eu lieu pendant la période d'enquête, auprès des personnes n'ayant pas pris connaissance de l'enquête ou n'ayant pas terminé leur questionnaire, les 29 mai, 5 et 11 juin
- ⊙ L'administration du questionnaire a été réalisée par le **Cabinet Arthur Hunt Consulting.**

# Grille de lecture des résultats

- L'analyse des écarts entre une sous-population (par ex. encadrants vs. non-encadrants) et la moyenne des collaborateurs a été conduite selon des règles statistiques.

- Les écarts statistiquement significatifs apparaissent en vert ou orange selon la tendance

- Nous avons fait apparaître les évolutions significatives par rapport à l'enquête de 2016 de la manière suivante :

== Pas de différences significatives avec 2016

↗ Augmentation significative du pourcentage

↘ Diminution significative du pourcentage

▼ Résultat inférieur à la moyenne des collaborateurs

▲ Résultat supérieur à la moyenne des collaborateurs

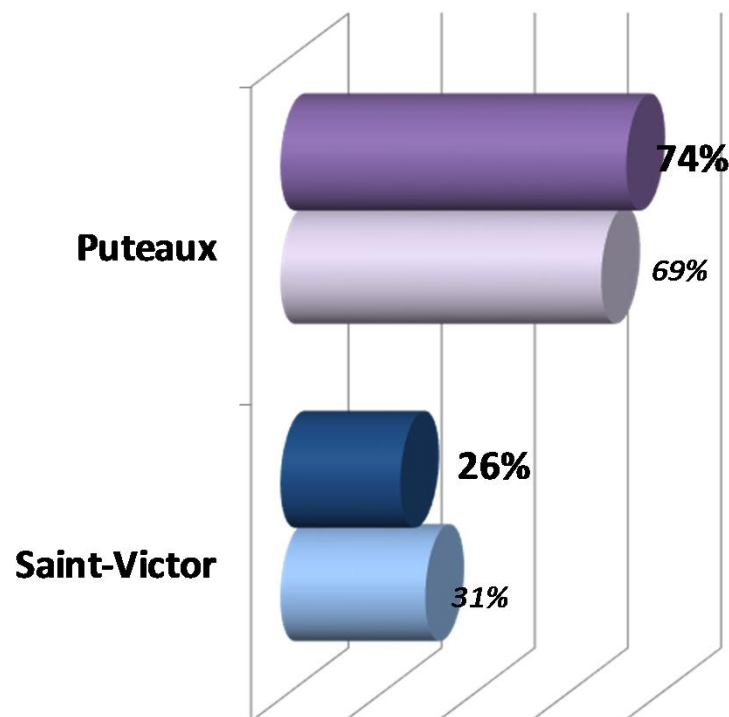
# Participation & Représentativité

- Méthodologie
- **Participation & Représentativité**
- Satisfaction
- Relations interprofessionnelles
- Organisation & Conditions de travail
- Communication & Informations
- Valeurs
- Satisfaction sur les actions mises en place

# Un très bon taux de réponse : 74% !

- 233 questionnaires avec consentement donné pour exploitation, soit 74%, un **taux de réponse excellent** pour une enquête interne (moyenne constatée pour des enquêtes internes autour de 40% et jusqu'à 65%)
- Une légère sous-représentation des collaborateurs de Saint-Victor, sollicité pour partie par voie postale, et notamment au sein de l'entité Magasin, Maintenance.

## Répartition par Site



Lignes supérieures : base d'enquête (233)  
Lignes inférieures : total effectif interrogé (315)

Taux de retour

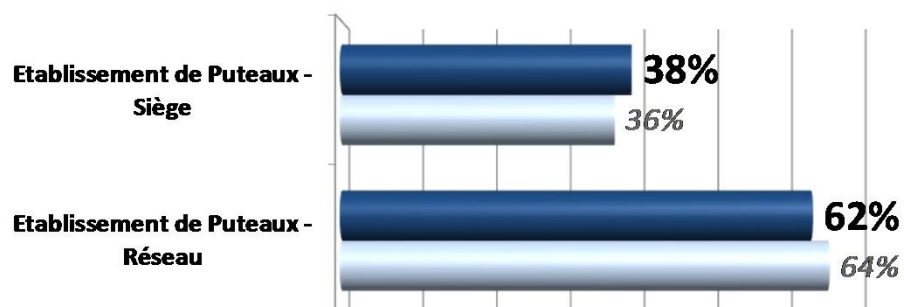
80%

61%

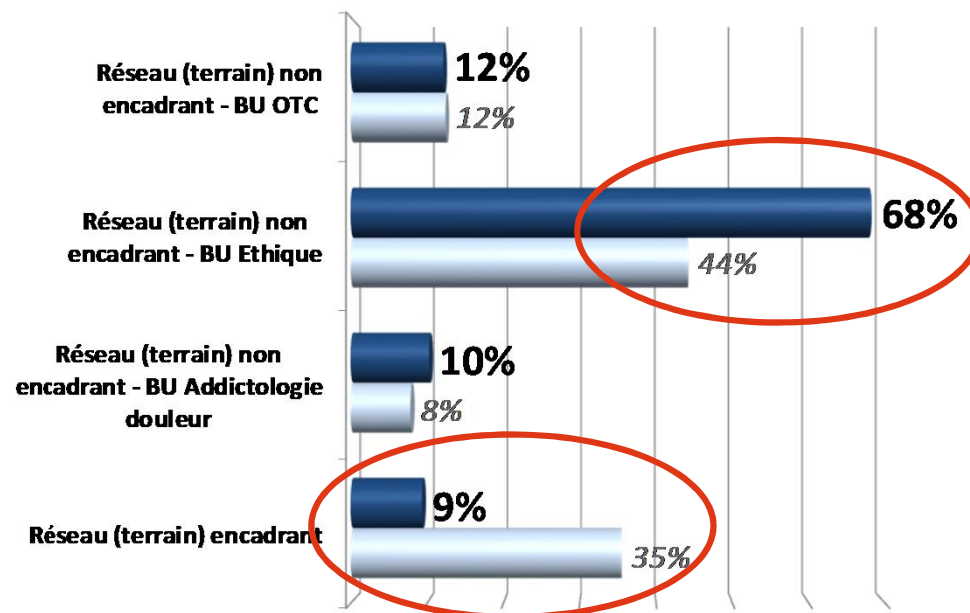
N = 233

## Un échantillon représentant la diversité des salariés

Répartition par Etablissement



Répartition par BU



N = 173

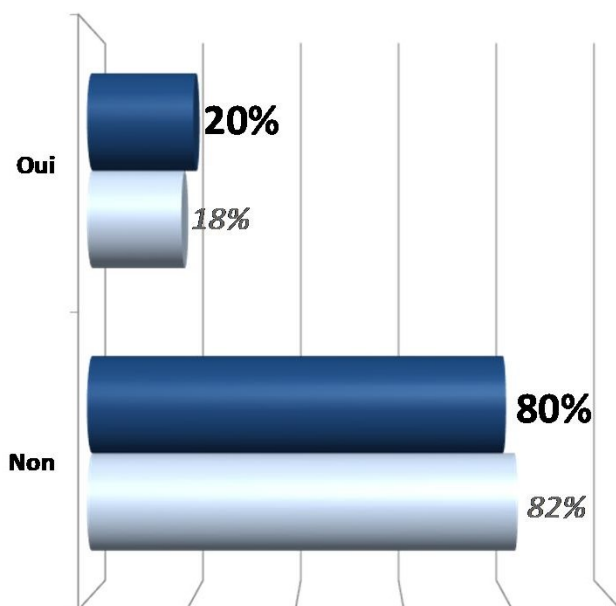
Lignes foncées : base d'enquête (173)

Lignes claires : base effectif interrogé (217)

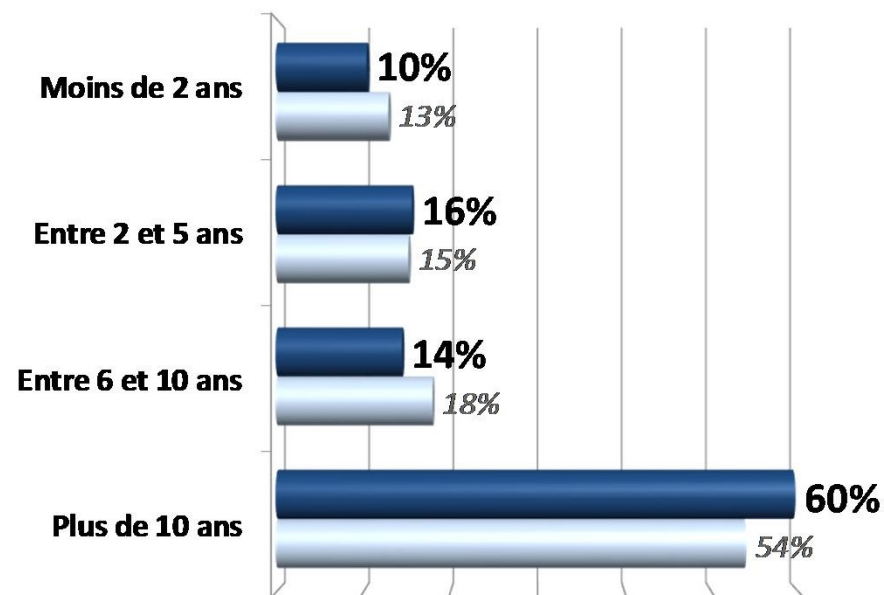


## Un échantillon représentant la diversité des salariés

Répartition par Encadrant



Répartition par Ancienneté



N = 173

Lignes foncées : base d'enquête (173)

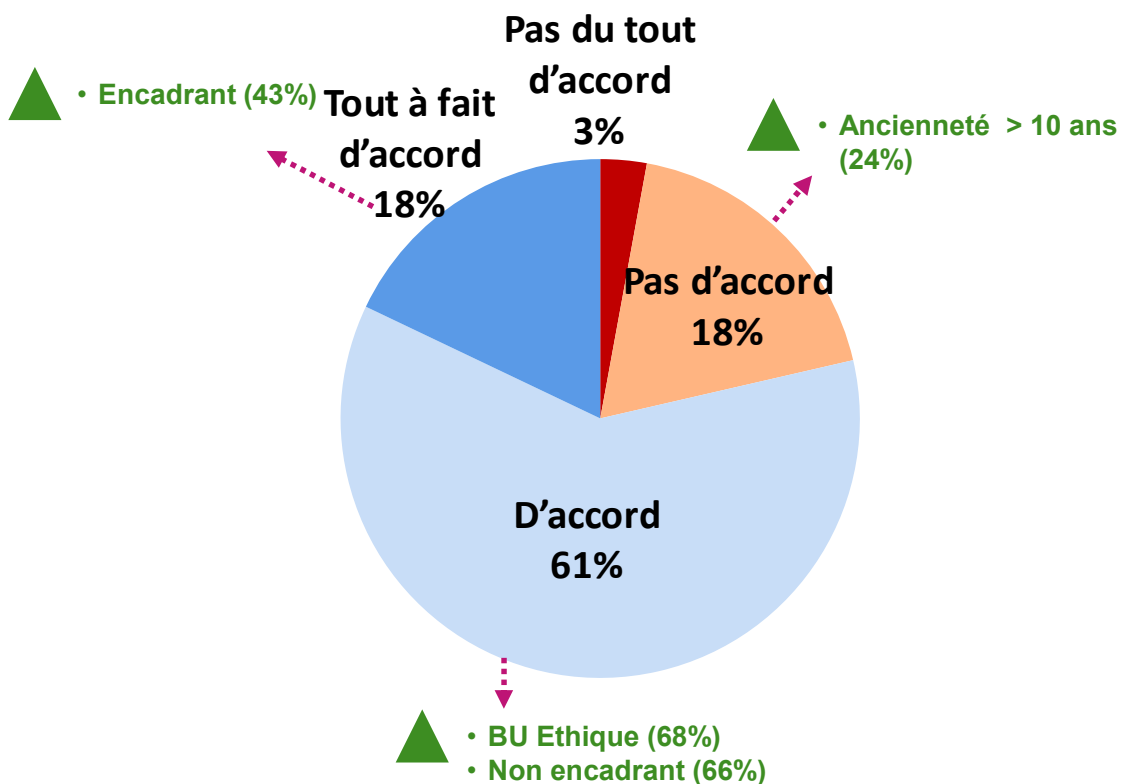
Lignes claires : base effectif interrogé (217)

# Satisfaction

- Méthodologie
- Participation & Représentativité
- **Satisfaction**
- Relations interprofessionnelles
- Organisation & Conditions de travail
- Communication & Informations
- Valeurs
- Satisfaction sur les actions mises en place

# Satisfaction

Globalement, êtes-vous satisfait(e) de votre travail ?



Les résultats n'ont pas significativement évolué entre la première et la seconde mesure :

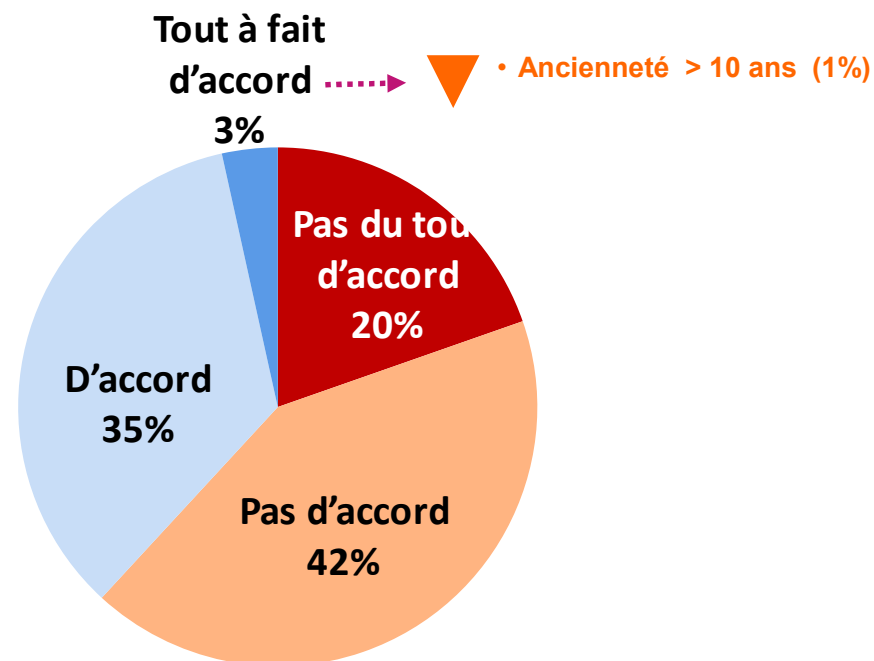
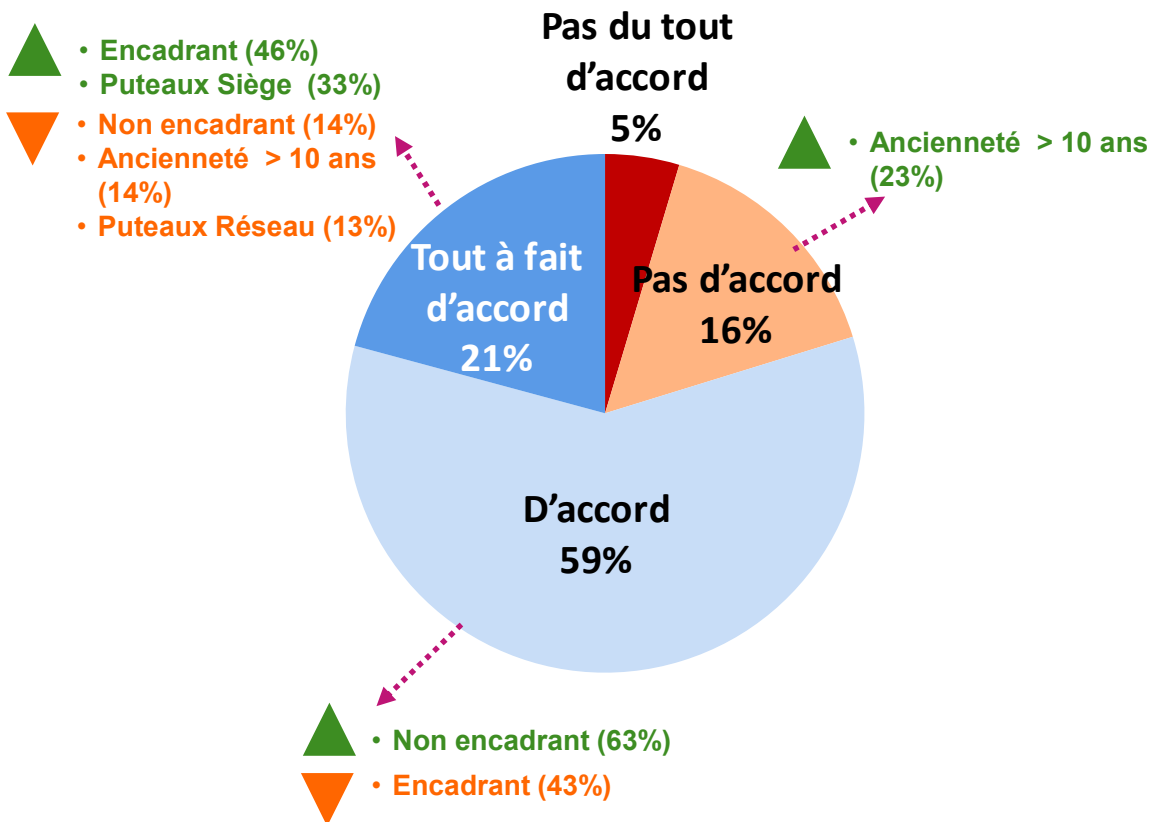
- Plus des  $\frac{3}{4}$  des répondants (79%) sont globalement **satisfaits de leur travail**
- Quelques spécificités se dessinent :
  - La **BU Ethique** semble davantage satisfaite
  - Les personnes ayant une **ancienneté > à 10 ans** sont moins satisfaites
- **Plus des 3/4 des répondants** sont satisfaits par ces éléments :
  - L'intérêt du travail
  - L'autonomie dans l'organisation du travail
  - La possibilité de prendre des initiatives
  - La qualité des relations avec la hiérarchie directe
  - La possibilité d'exprimer ses idées
  - La qualité de l'ambiance dans l'équipe
  - La compétence des autres personnes
  - Les avantages sociaux

**N = 173**  
(dont NSP : 1%)

## Détails de la satisfaction

L'intérêt du travail.

Les possibilités d'évolution professionnelle.

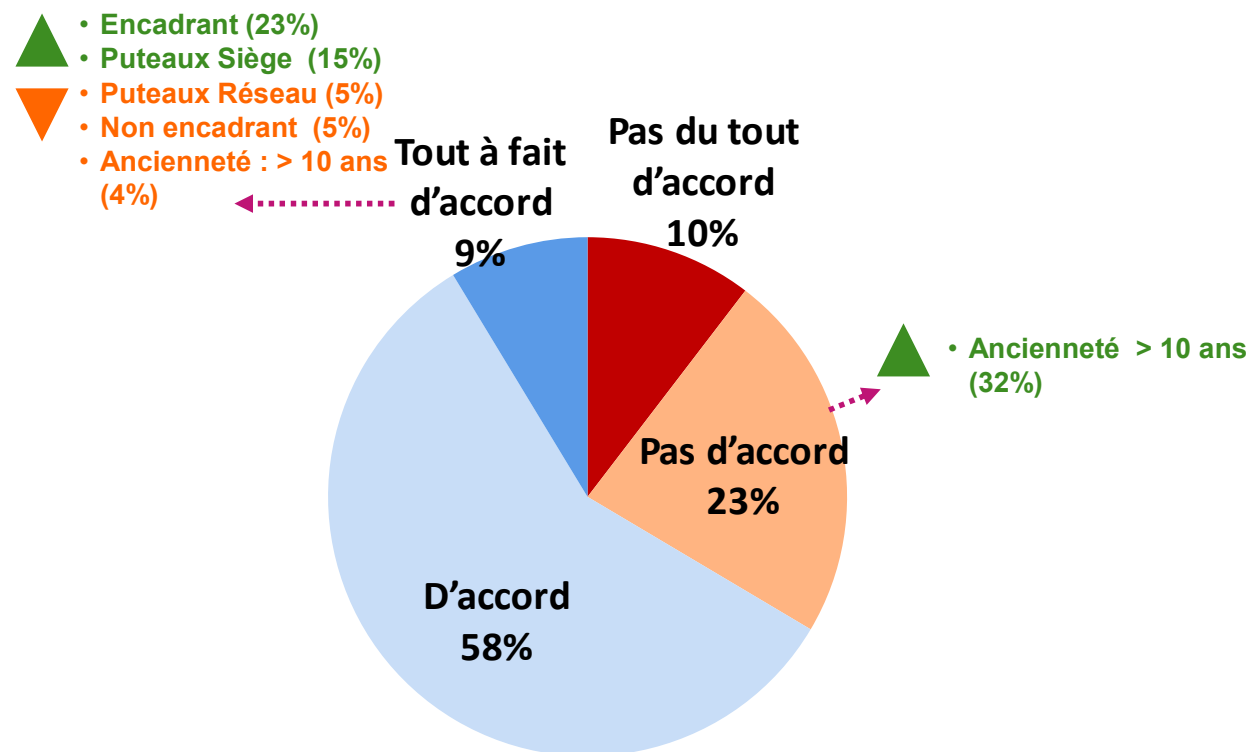
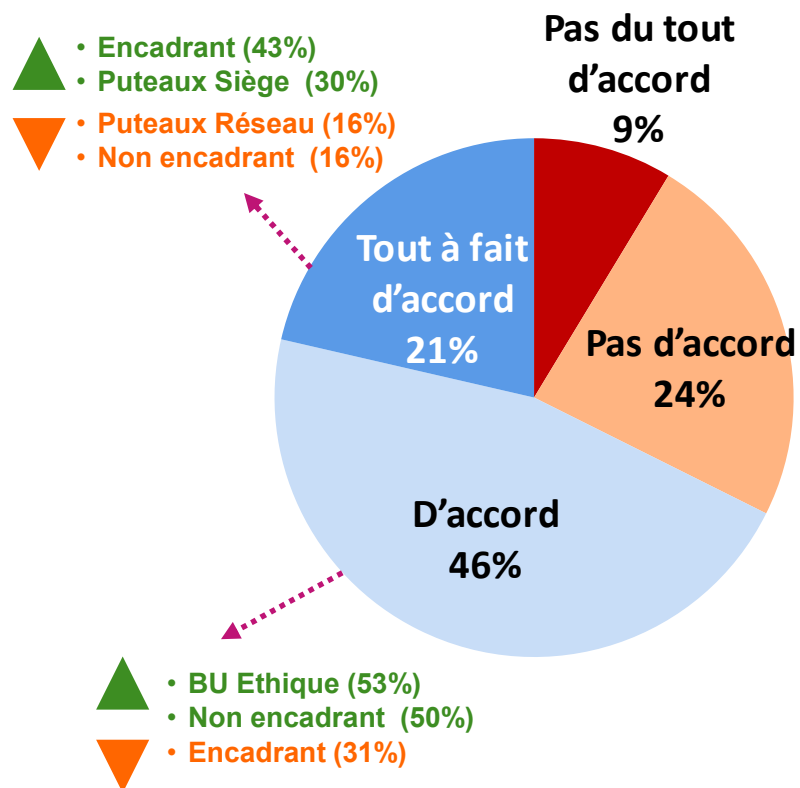


N = 173

## Détails de la satisfaction (suite)

La reconnaissance de votre travail par votre hiérarchie.

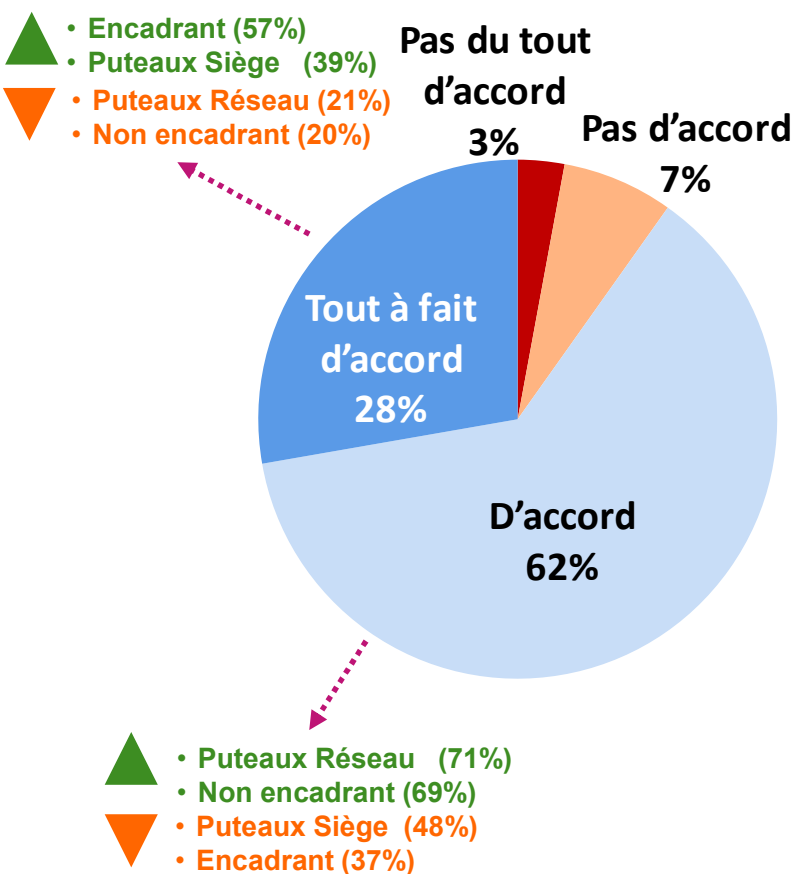
L'équilibre entre votre vie professionnelle et votre vie personnelle.



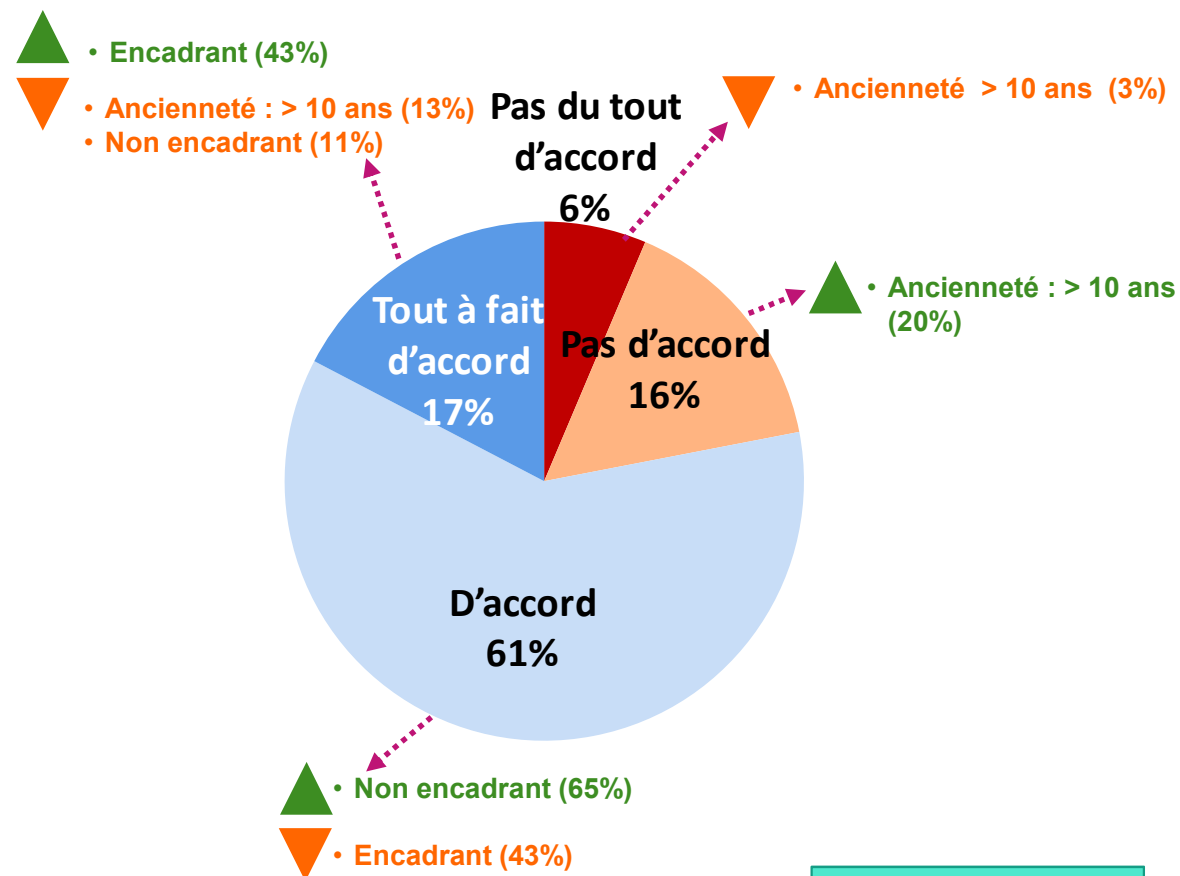
N = 173

## Détails de la satisfaction (suite)

L'autonomie dans l'organisation de votre travail.



La possibilité de prendre des initiatives.

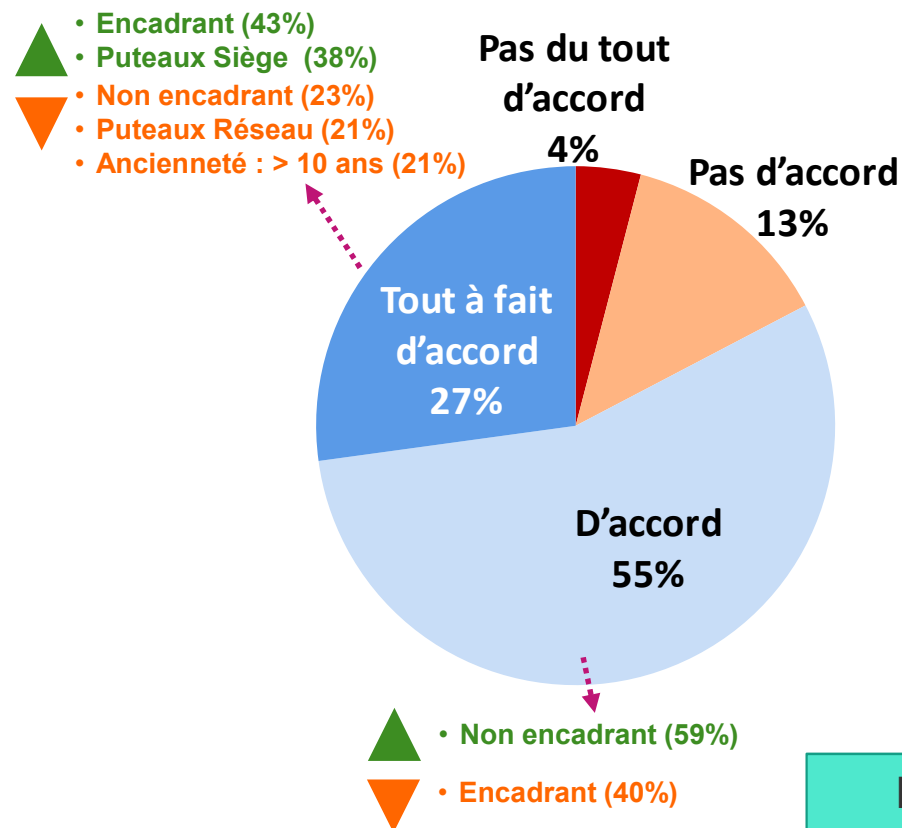
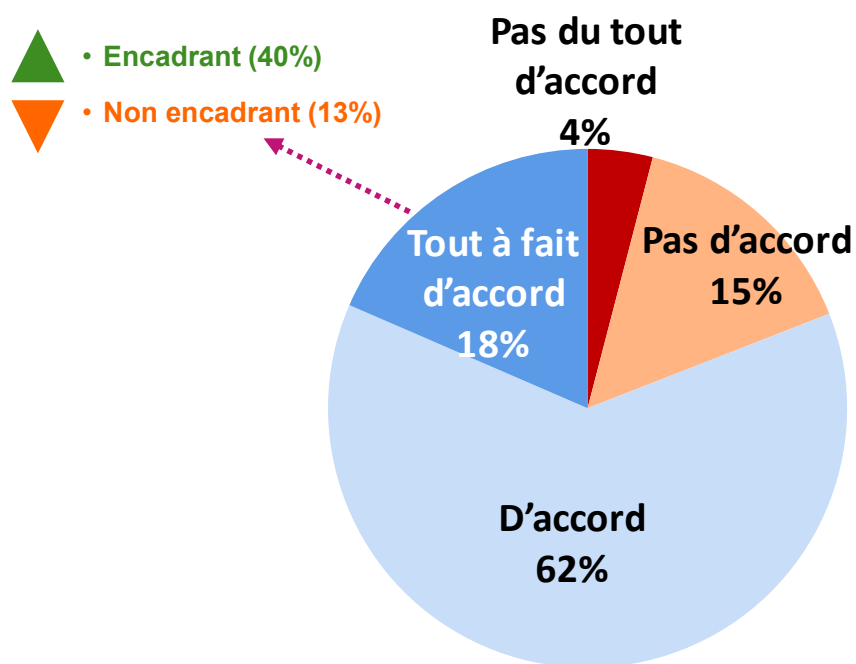


N = 173

## Détails de la satisfaction (suite)

La possibilité d'exprimer ses idées.

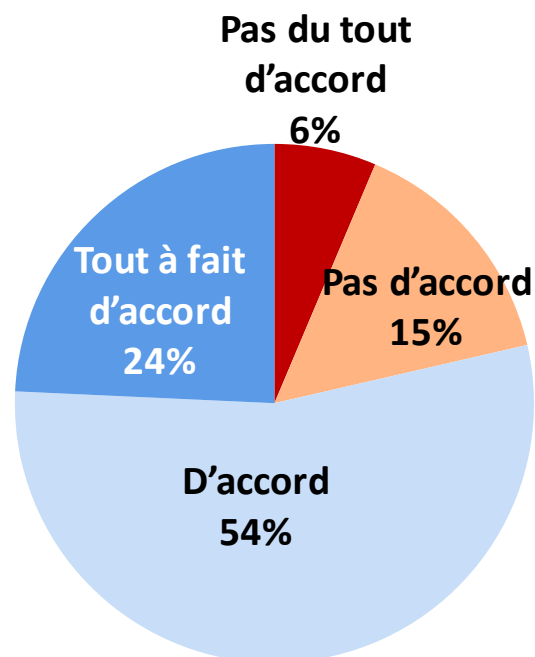
La qualité des relations avec votre hiérarchie directe.



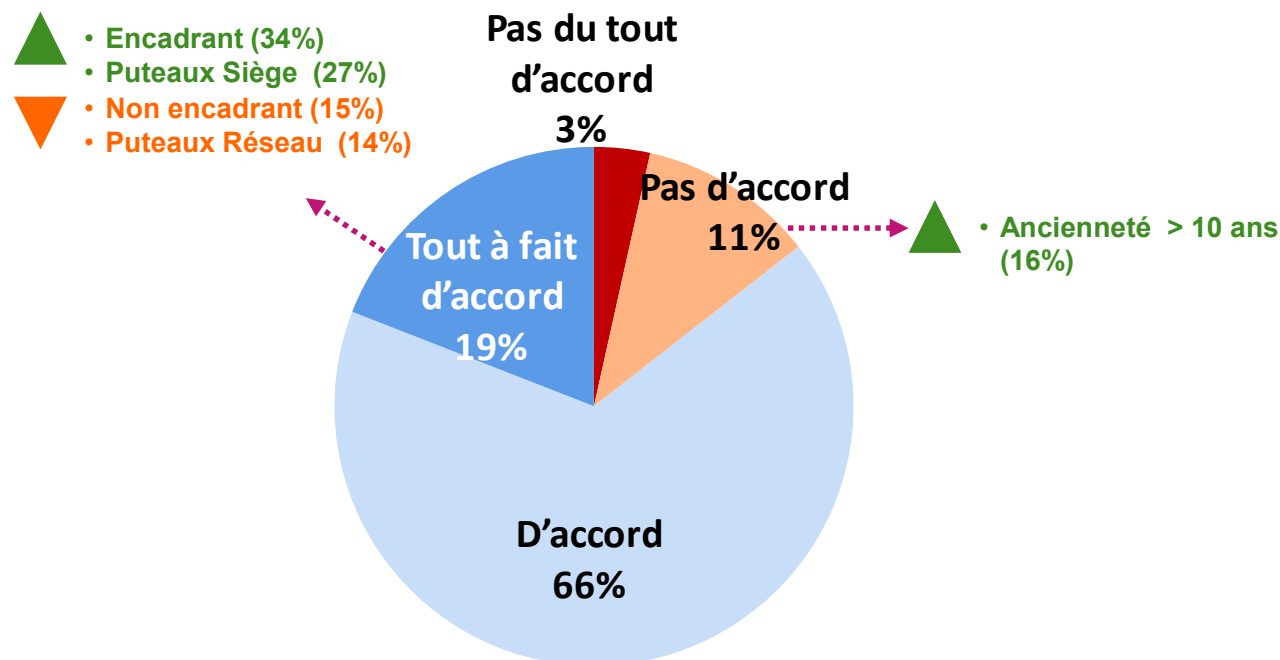
N = 173

## Détails de la satisfaction (suite)

La qualité de l'ambiance dans l'équipe.



Travailler avec des personnes compétentes.

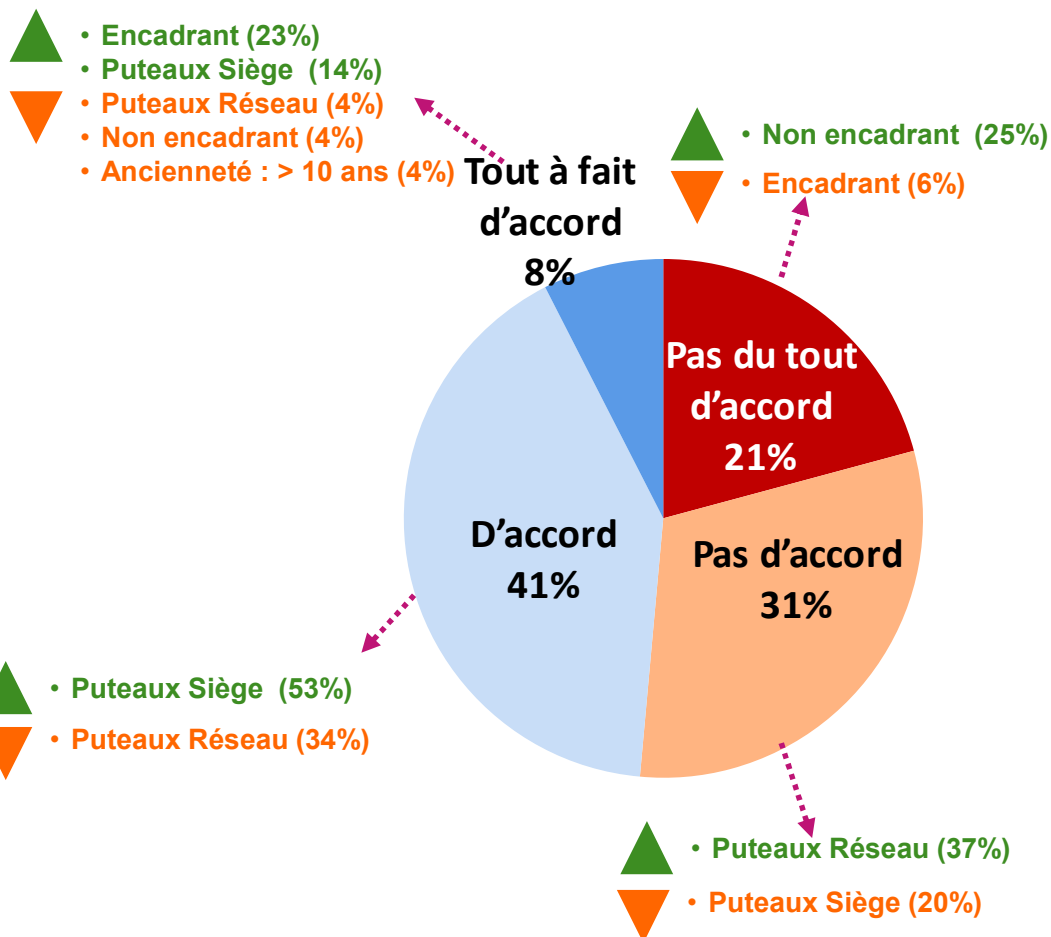


N = 173

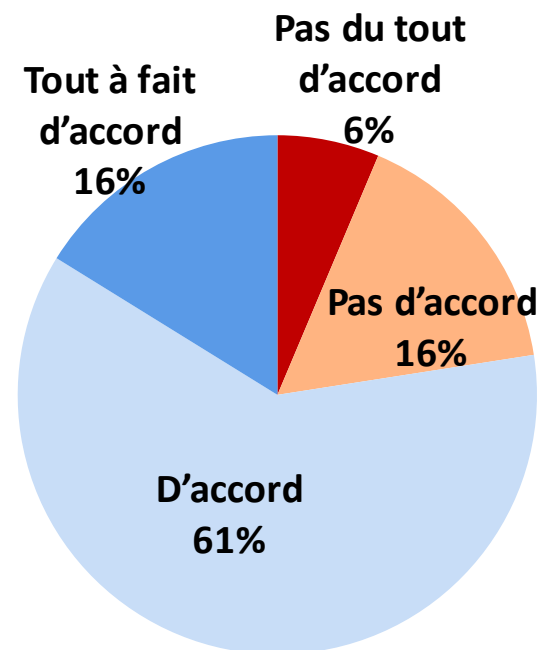


## Détails de la satisfaction (suite)

Votre rémunération.



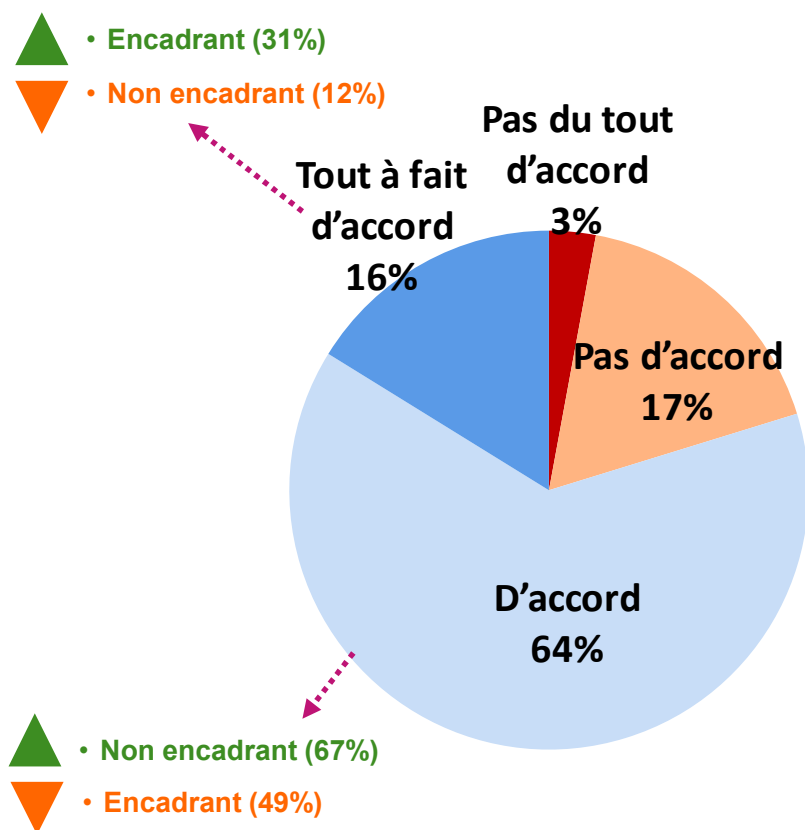
Les avantages sociaux.



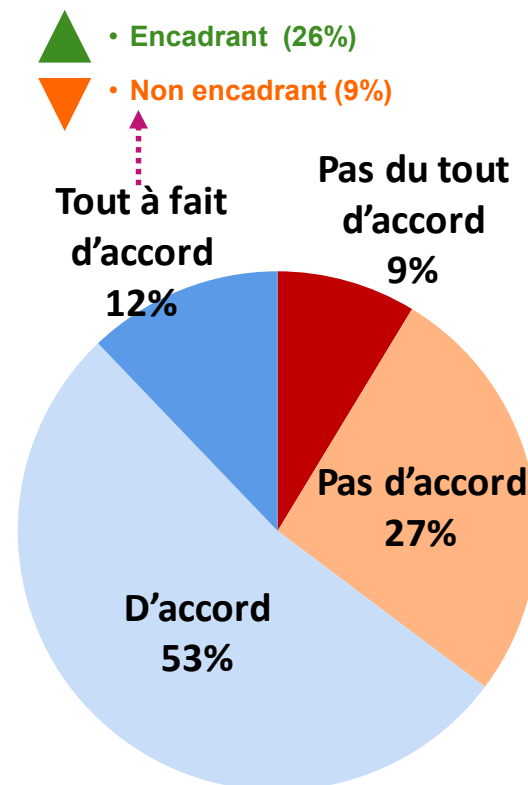
N = 173

## Détails de la satisfaction (suite)

*Vous êtes fier(e) de travailler pour les Laboratoires Bouchara-Recordati*

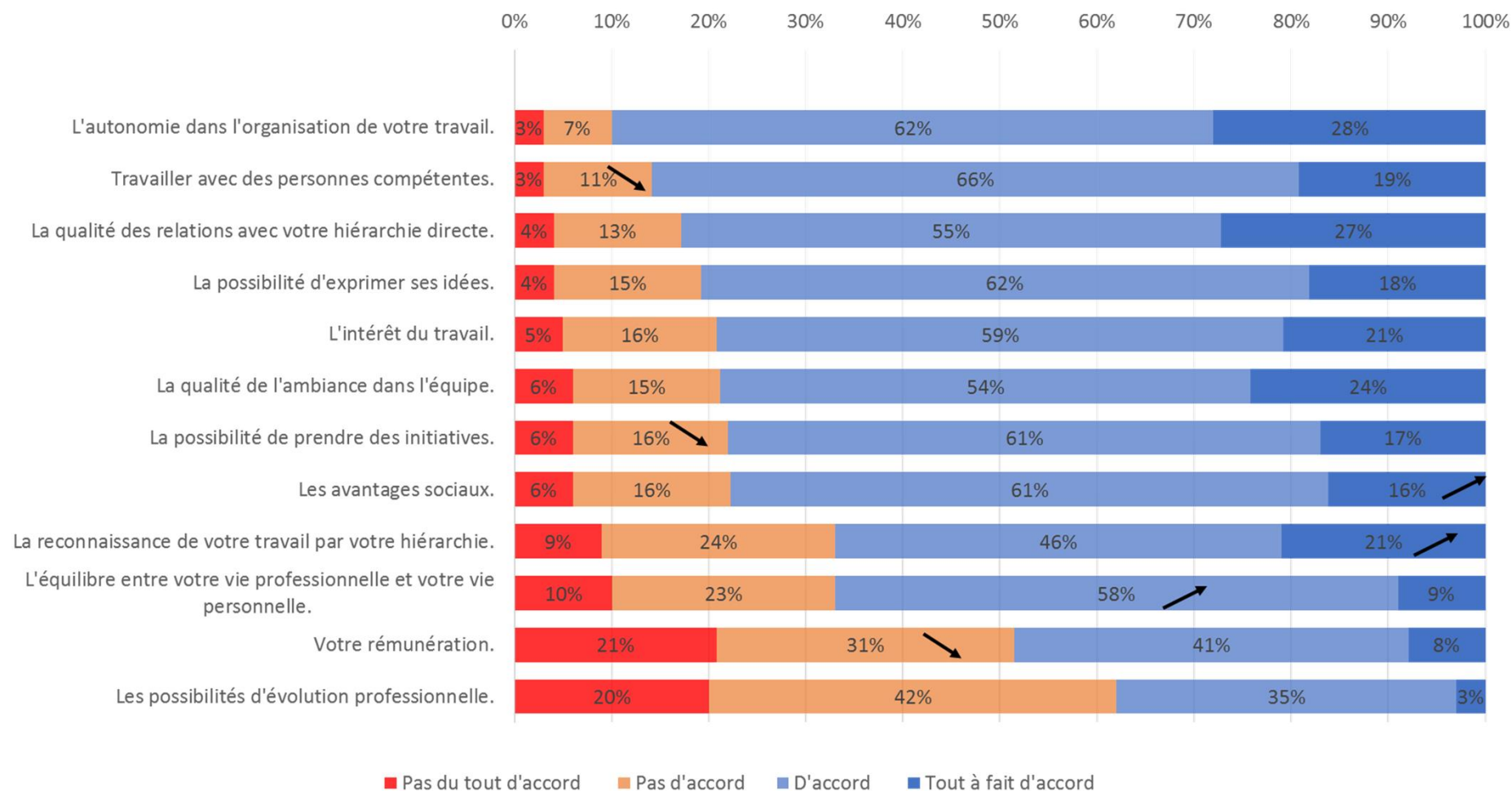


*Vous conseilleriez volontiers à un ami de travailler au sein des Laboratoires Bouchara-Recordati.*



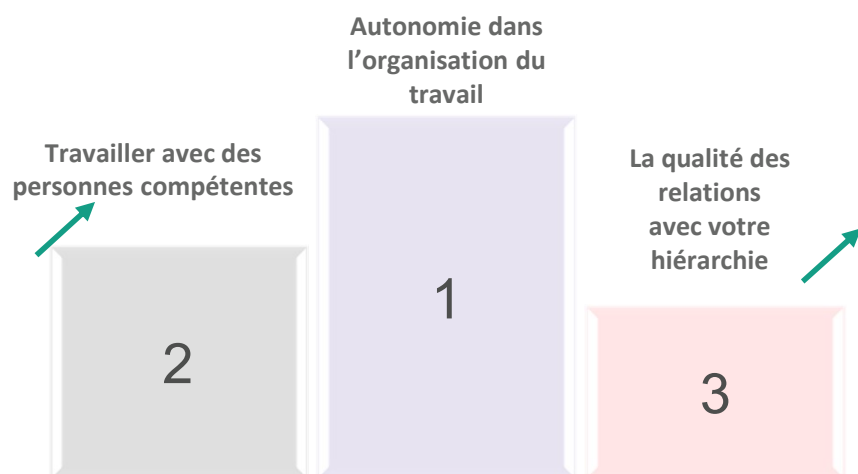
N = 173

## Détails de la satisfaction – synthèse



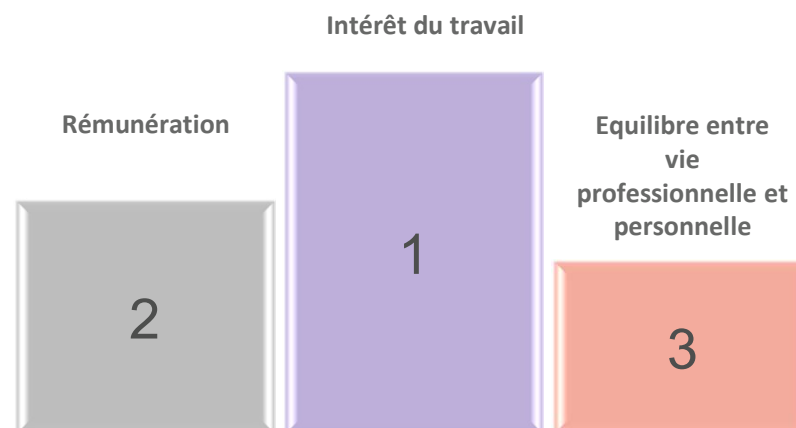
## Détails de la satisfaction (suite)

Et pour vous, quels sont les 3 motifs de satisfaction les plus importants ? [3 items maximum]



Ce qui apporte satisfaction dans l'environnement professionnel actuel

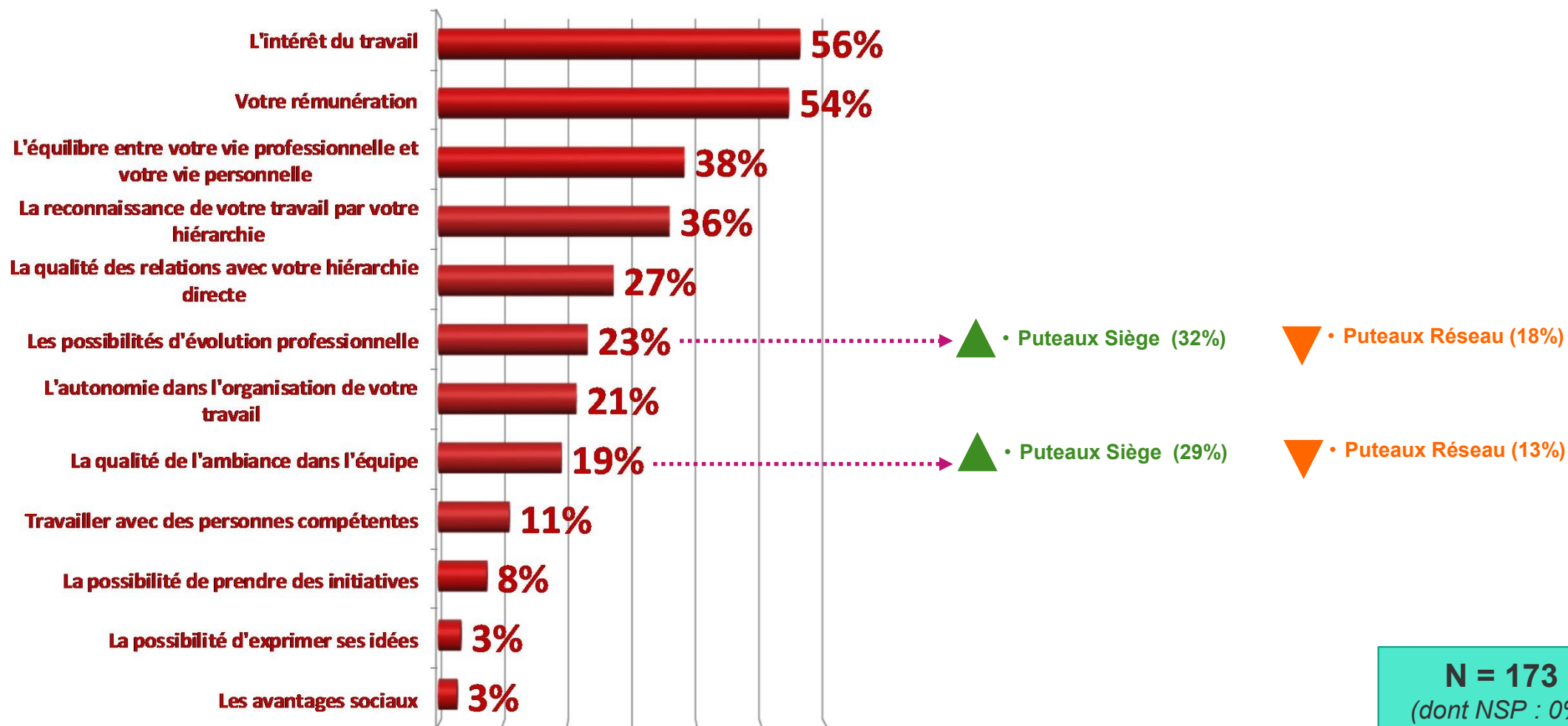
Motifs de satisfaction les plus importants aux yeux des collaborateurs



## Détails de la satisfaction (suite)

3,0 citations  
en moyenne

Et pour vous, quels sont les 3 motifs de satisfaction les plus importants ? [3 items maximum]



N = 173  
(dont NSP : 0%)

# Une satisfaction du travail toujours très bonne, et en progression

## POINTS FORTS

- Les salariés de **Puteaux** sont globalement satisfaits de leur travail
- Plusieurs éléments sont **plébiscités** par une grande majorité :
  - L'intérêt du travail
  - L'autonomie dans l'organisation du travail
  - La possibilité de prendre des initiatives
  - La qualité des relations avec la hiérarchie directe
  - La possibilité d'exprimer ses idées
  - La qualité de l'ambiance dans l'équipe
  - La compétence des autres personnes
  - Les avantages sociaux
- Le travail est jugé intéressant par une large partie des salariés, étant notamment **la priorité n°1** des salariés.
- 80% des salariés sont fiers de travailler pour LBR

## POINTS à AMELIORER

- 2 thématiques ressortent plus négativement : La **rémunération (52% d'insatisfaits)** et les **possibilités d'évolution professionnelle (62% de non satisfaits)**
- La **rémunération** constitue notamment l'une des 3 priorités fondamentales pour les salariés dans leur travail

## Evolutions

- Certains éléments se sont améliorés par rapport à 2016 :
  - La reconnaissance de la hiérarchie
  - La qualité des relations avec la hiérarchie
  - L'équilibre vie pro / vie perso
  - La perception des compétences des autres personnes
  - Les avantages sociaux
  - La possibilité de prendre des initiatives

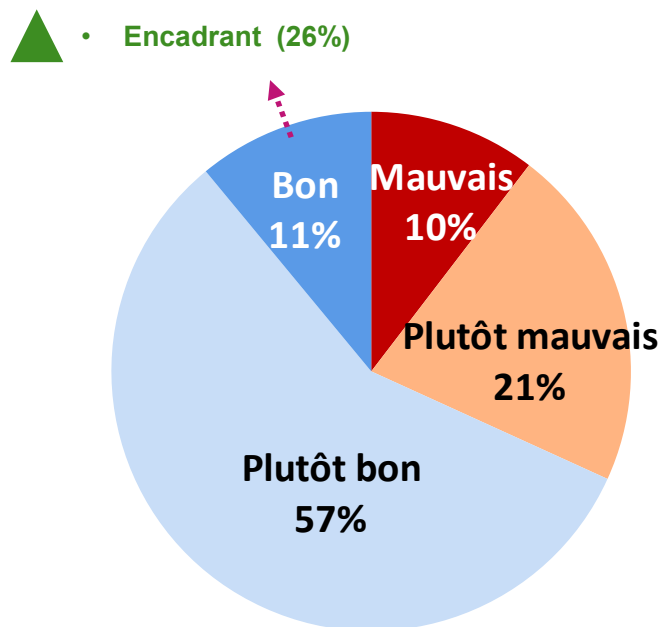


# Relations interprofessionnelles

- Méthodologie
- Participation & Représentativité
- Satisfaction
- **Relations interprofessionnelles**
- Organisation & Conditions de travail
- Communication & Informations
- Valeurs
- Satisfaction sur les actions mises en place

## Ambiance générale – Climat dans l'entreprise

Comment estimez-vous le climat au sein des Laboratoires Bouchara-Recordati ?



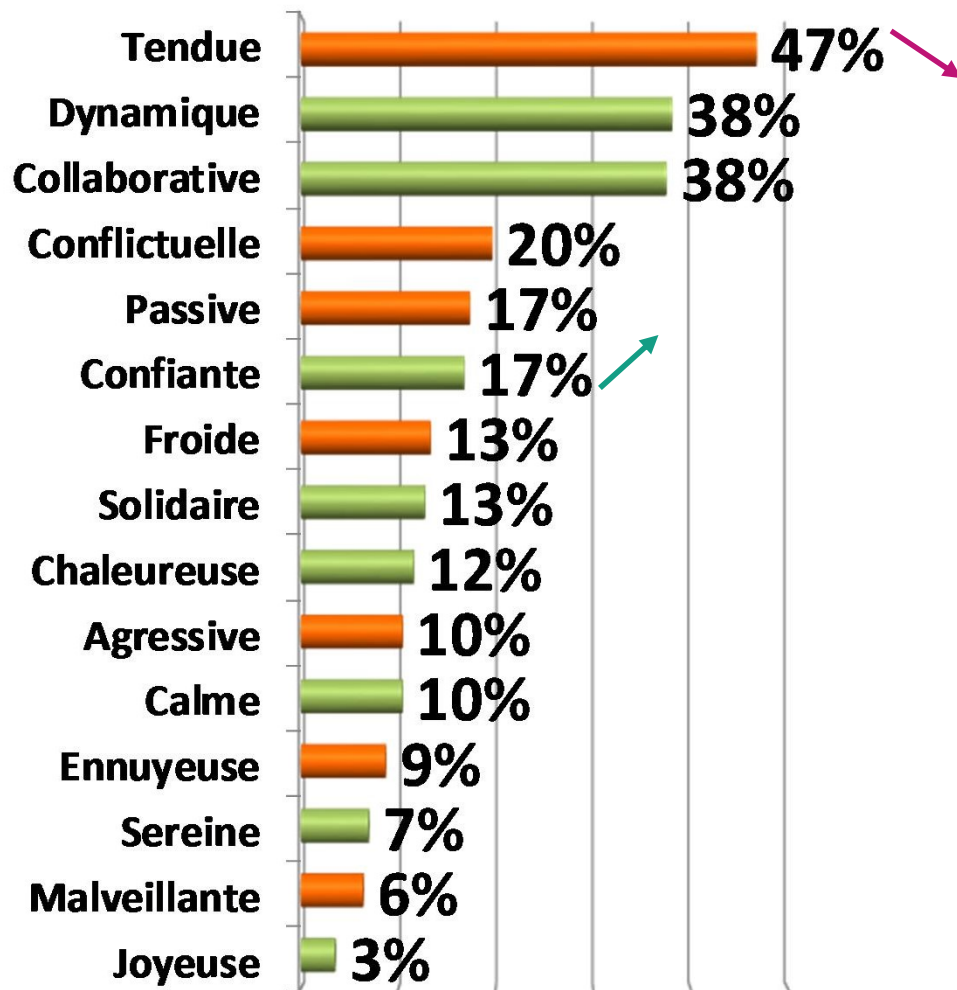
- Le climat est jugé **positif** pour plus de 2 tiers des salariés.
- La répartition est homogène, même si **les encadrants jugent le climat légèrement meilleur** que les non-encadrants

N = 173



## Ambiance générale – Perception de l'ambiance

Comment qualifieriez-vous l'ambiance de travail au sein des Laboratoires Bouchara-Recordati ?  
[3 items maximum]



2,6 citations  
en moyenne

1,4 citation  
positive  
en moyenne

1,2 citation  
négative  
en moyenne

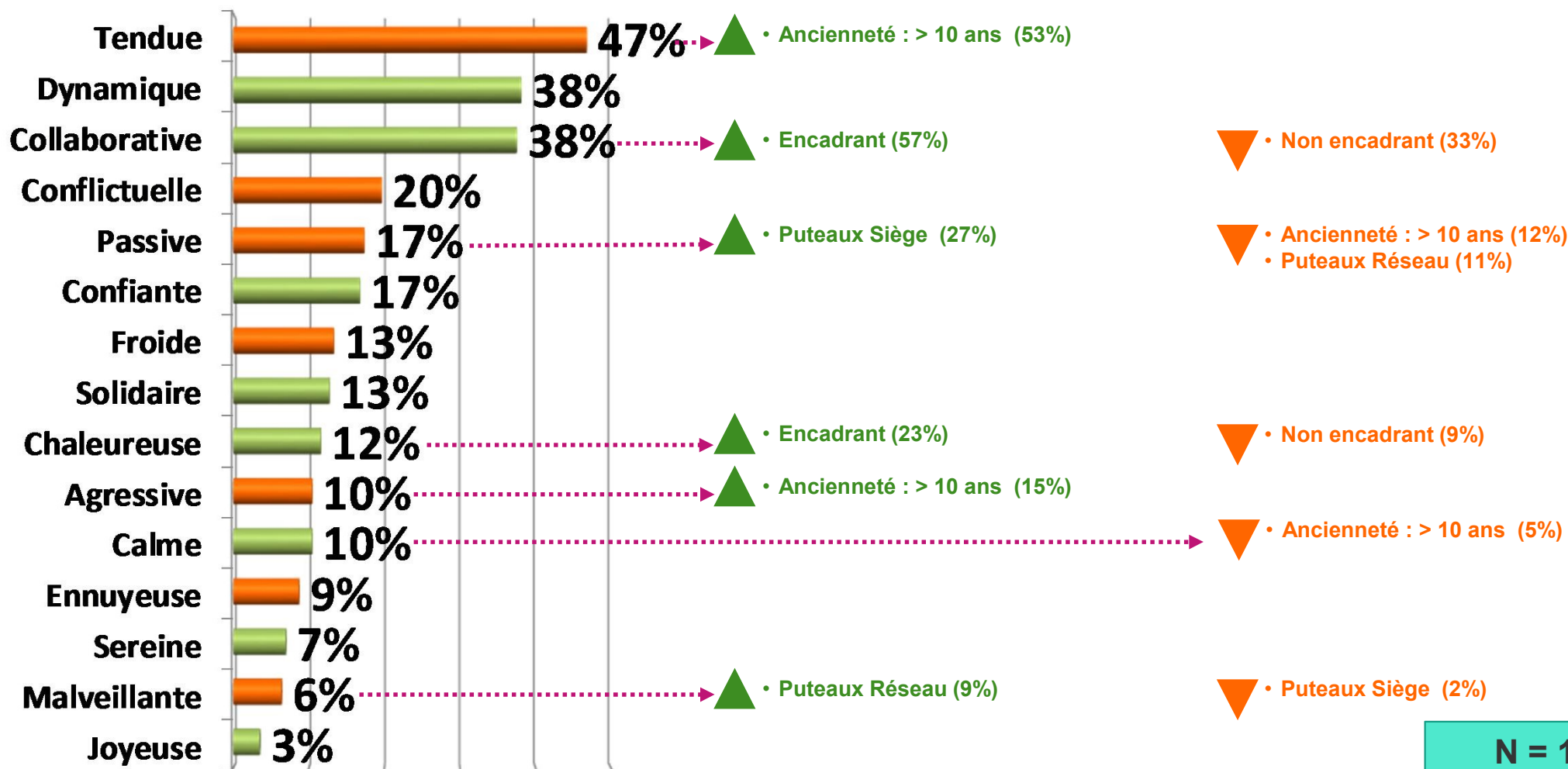


- 2 qualificatifs sur les 3 les plus choisis sont **positifs** (Dynamique, Collaborative).
- En revanche, l'adjectif le plus choisi (tendue), ainsi que celui arrivant en 4<sup>ème</sup> position (conflictuelle), reflètent malgré tout des **tensions présentes** au sein de Puteaux.
- Plus d'un salarié sur 2 d'**ancienneté supérieure à 10 ans** considère l'ambiance comme **tendue**

N = 173

# Ambiance générale – Perception de l'ambiance

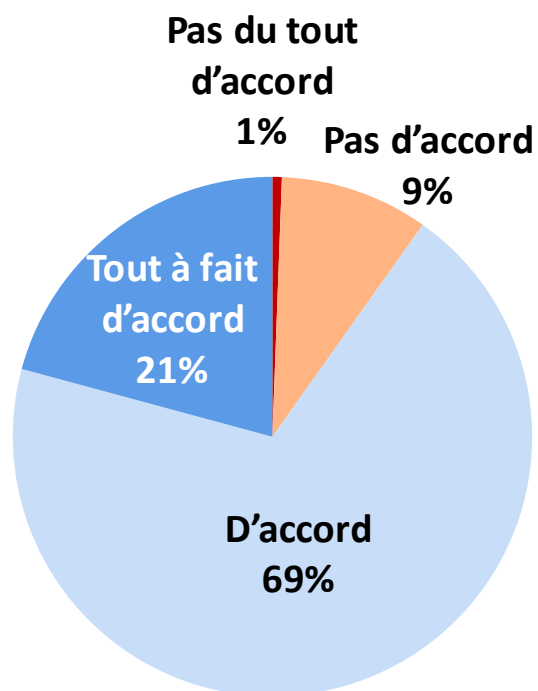
Comment qualifieriez-vous l'ambiance de travail au sein des Laboratoires Bouchara-Recordati ?  
[3 items maximum]



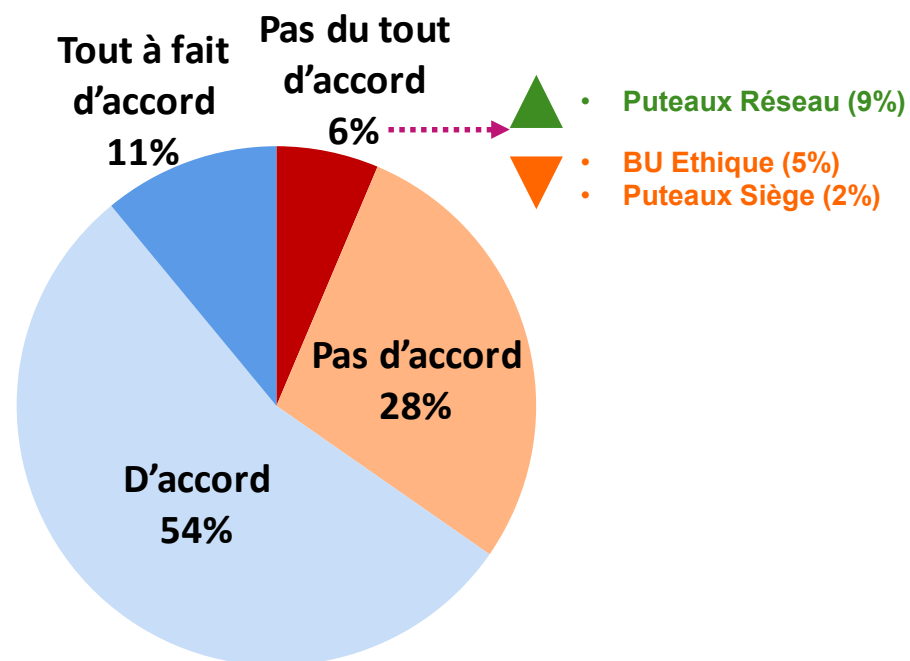
N = 173

## Relations avec les autres équipes

Les contacts que j'ai avec les autres équipes sont cordiaux.



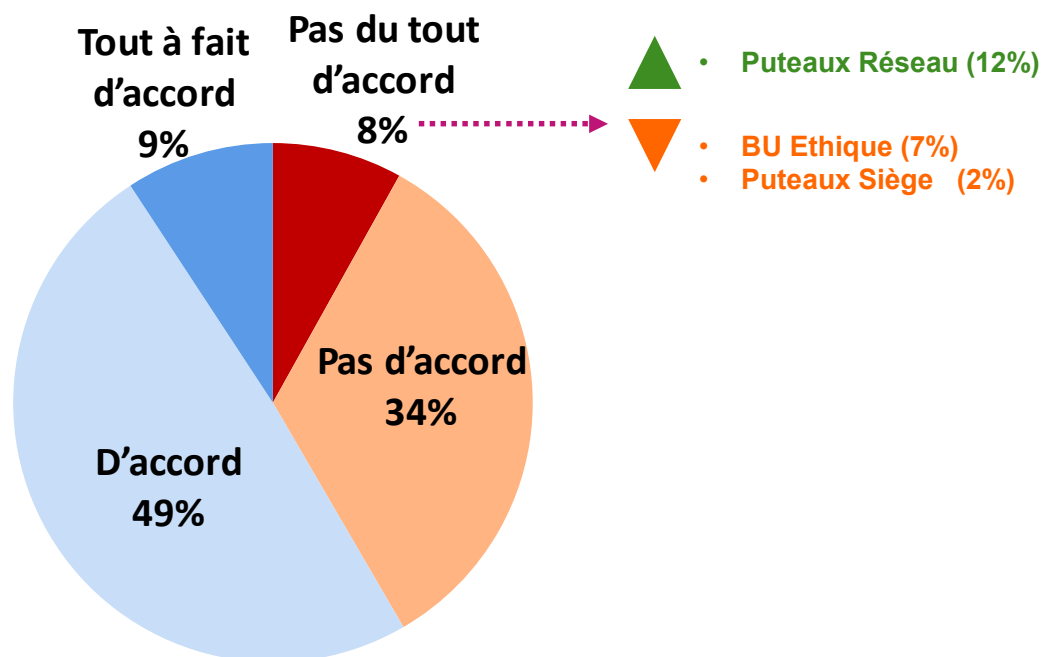
Les autres équipes avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt.



N = 173

## Relations avec les autres équipes (suite)

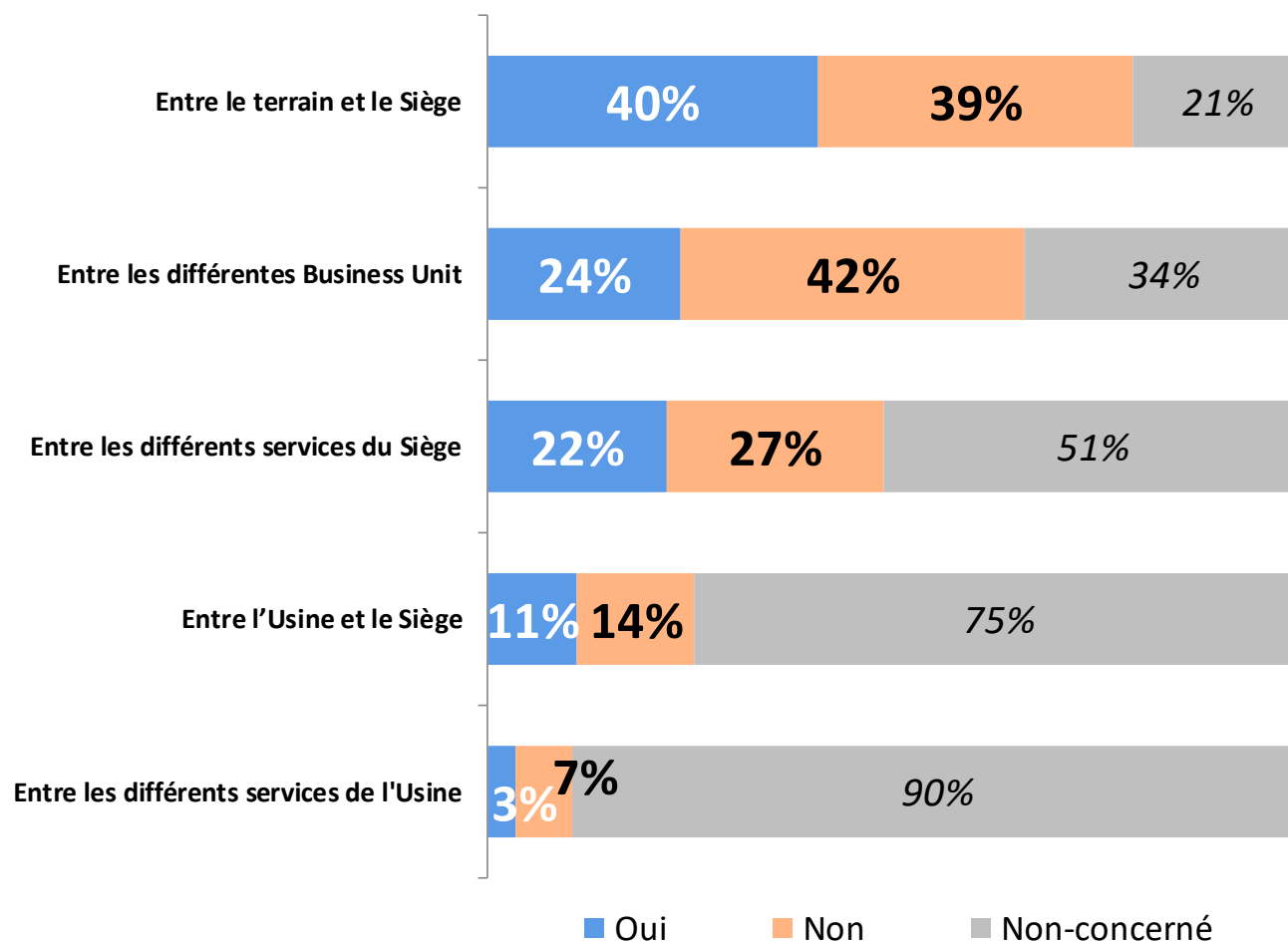
*Les autres équipes avec qui je travaille m'aident à mener mes tâches à bien.*



N = 173

## Relations avec les autres équipes – synthèse

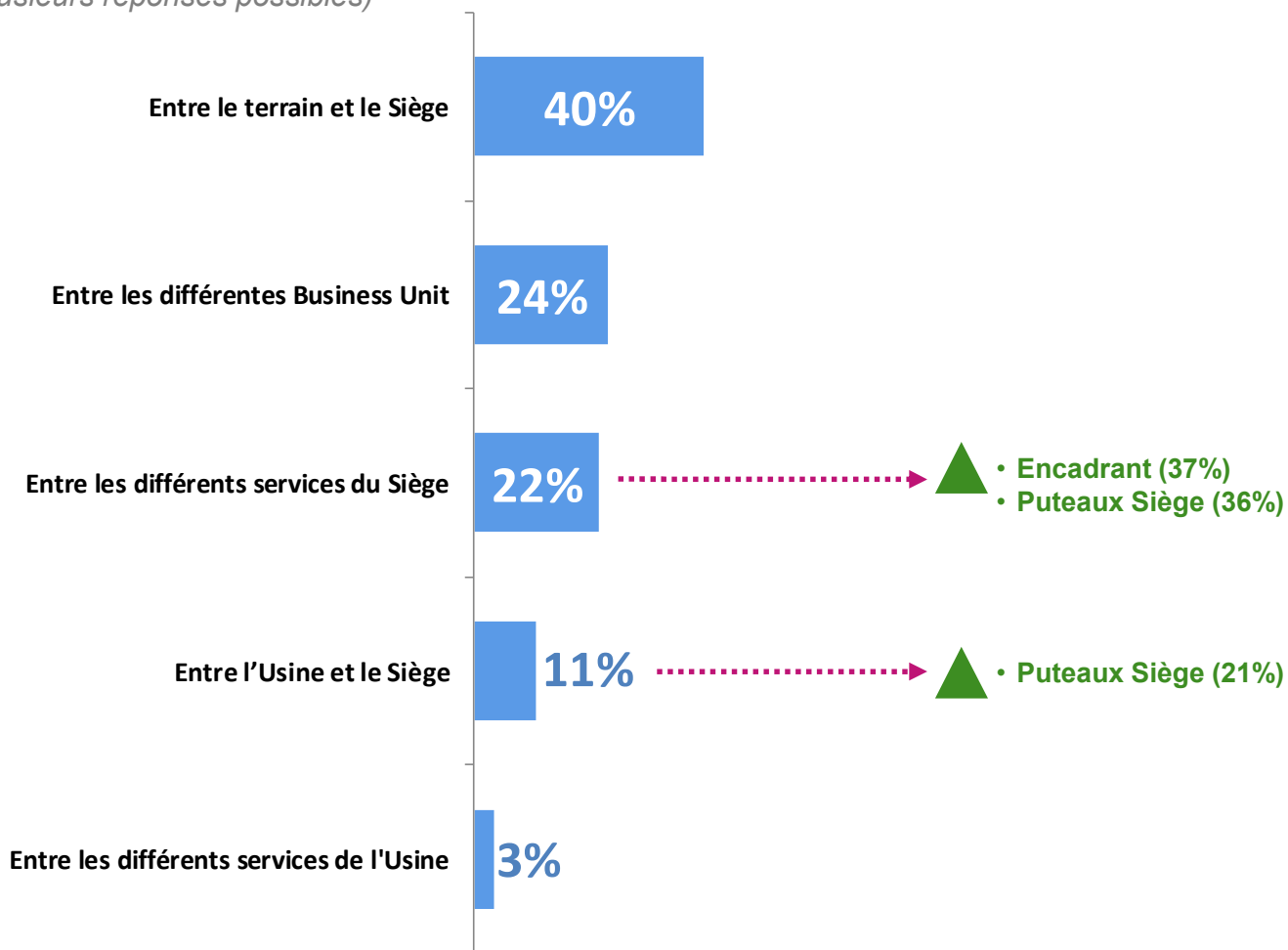
Selon vous, les relations pourraient être développées...



N = 173

## Relations avec les autres équipes (suite)

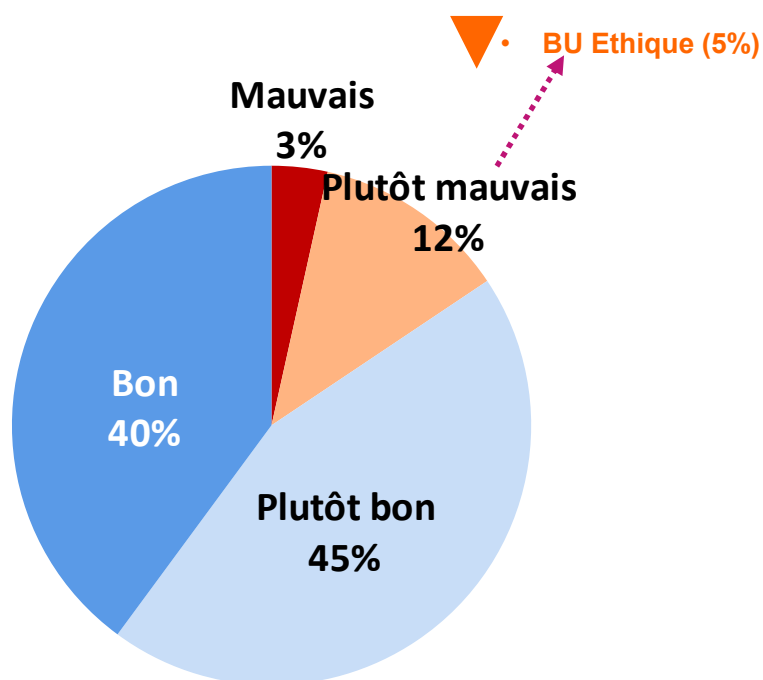
Selon vous, les relations pourraient être développées... [% de OUI]  
(plusieurs réponses possibles)



N = 173

## Ambiance générale – Climat de l'équipe

Comment estimez-vous le climat au sein de votre équipe ?

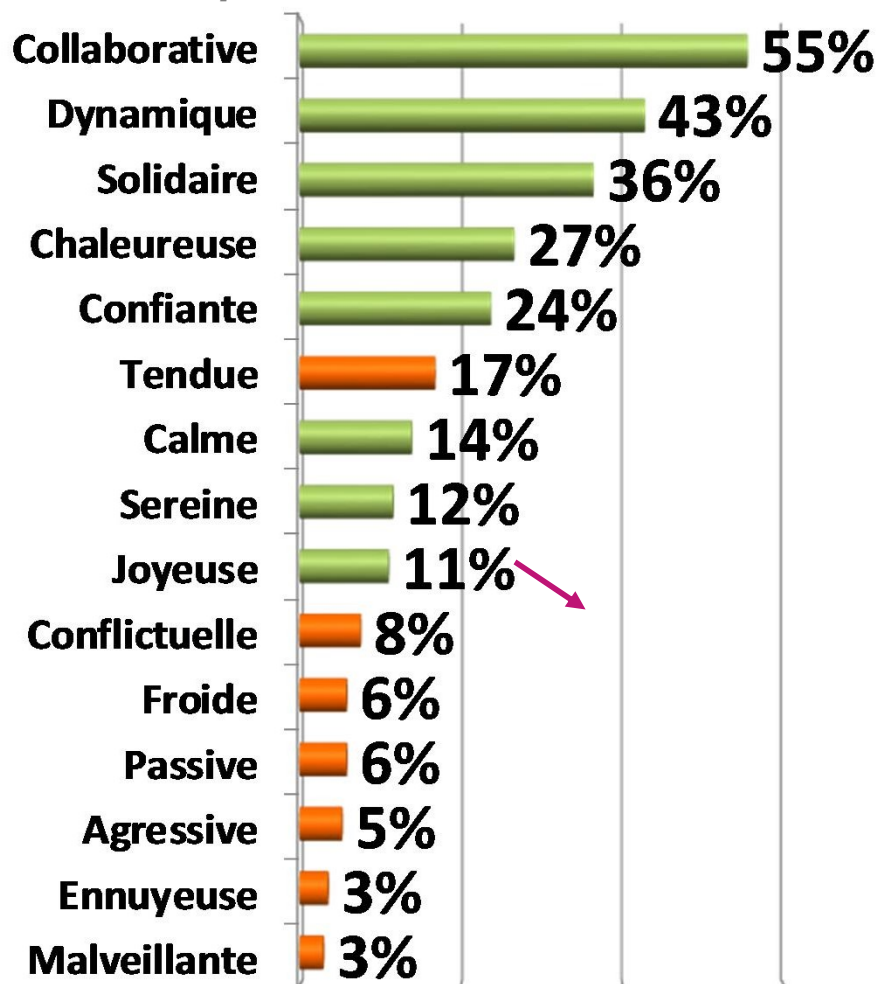


- **Le climat au sein des équipes** est jugé positif pour la quasi-totalité des salariés de Puteaux (85%), constituant ainsi un facteur protecteur de la qualité de vie.

N = 173

## Ambiance générale – Perception de l'ambiance

Comment qualifieriez-vous l'ambiance de travail au sein de votre équipe ?  
[3 items maximum]



2,7 citations  
en moyenne

2,2 citations  
positive  
en moyenne

0,5 citation  
négative  
en moyenne



Les qualificatifs les plus sélectionnés sont largement positifs, confirmant ainsi le **climat bénéfique ressenti** au sein des équipes.

L'adjectif négatif le plus choisi est « **tendu** », arrivant seulement en 6<sup>ème</sup> position. Il est tout de même choisi par près **d'un salarié sur 5**, en particulier au **siège de Puteaux**.

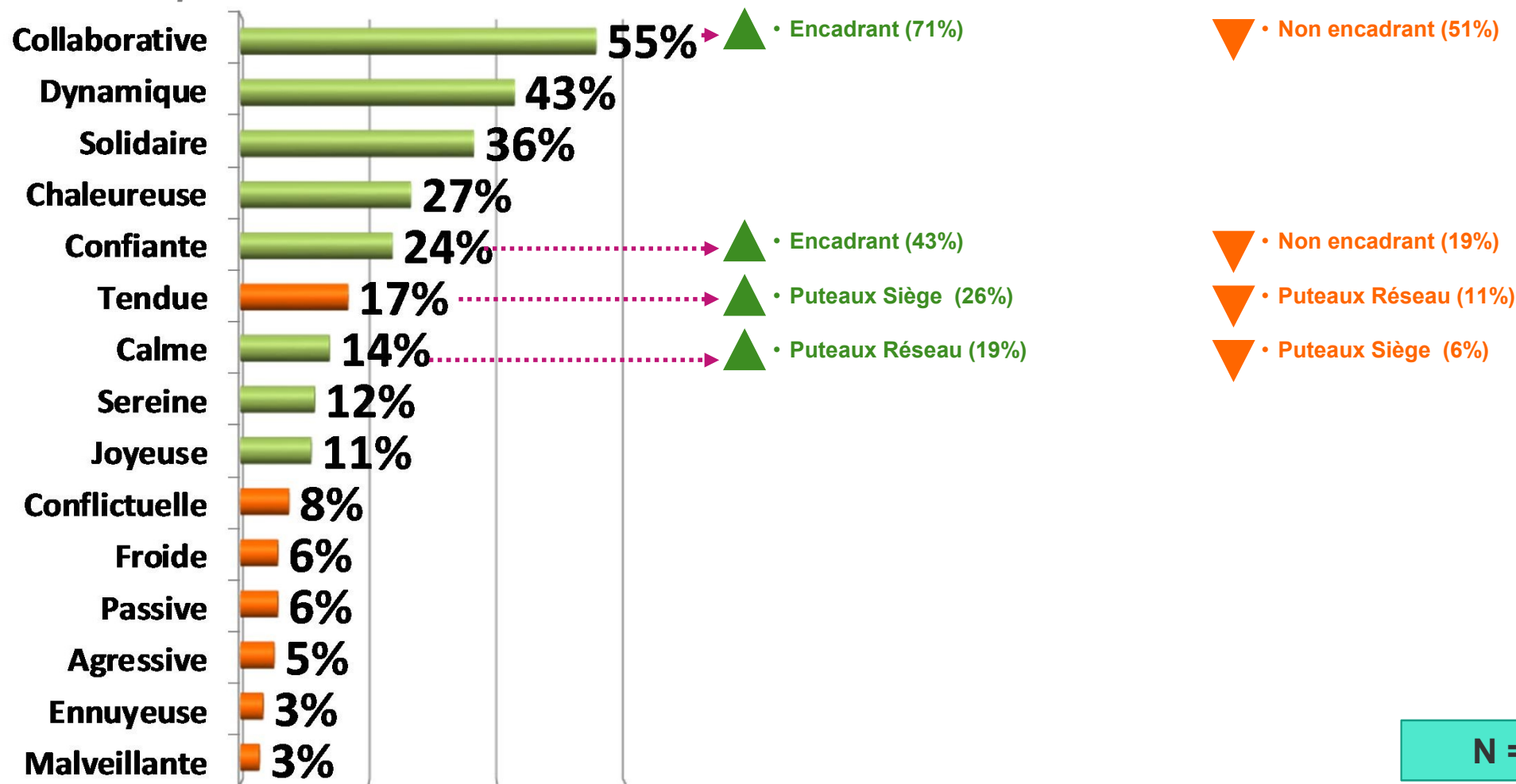
N = 173



# Ambiance générale – Perception de l'ambiance

Comment qualifieriez-vous l'ambiance de travail au sein de votre équipe ?

[3 items maximum]



N = 173

# Un climat jugé globalement bon, mais à nuancer

## POINTS FORTS

- Les salariés de **Puteaux** sont partagés sur la question du climat entre services/entités ou au niveau de l'entreprise. En revanche lorsqu'il s'agit du **climat au sein de l'équipe**, ils sont nettement plus **positifs**
- L'ambiance au sein des équipes et de la société est globalement jugée **dynamique** et **collaborative**
- Concernant les relations entre entités :
  - Près de la **moitié des salariés** estiment que les relations pourraient être développées **entre le siège et le terrain**
  - Plus **d'un salarié sur 5** du siège de Puteaux estime que les relations pourraient être développées entre le siège et l'Usine

## POINTS à AMELIORER

- Au siège de Puteaux, les **tensions au sein des équipes** sont jugées **plus fortes**
- Concernant les autres équipes
  - Près d'un tiers des salariés estime qu'elles ne leur manifestent pas d'intérêt
  - 2 salariés sur 5 estiment qu'elles ne leur apportent pas d'aide

## Evolutions

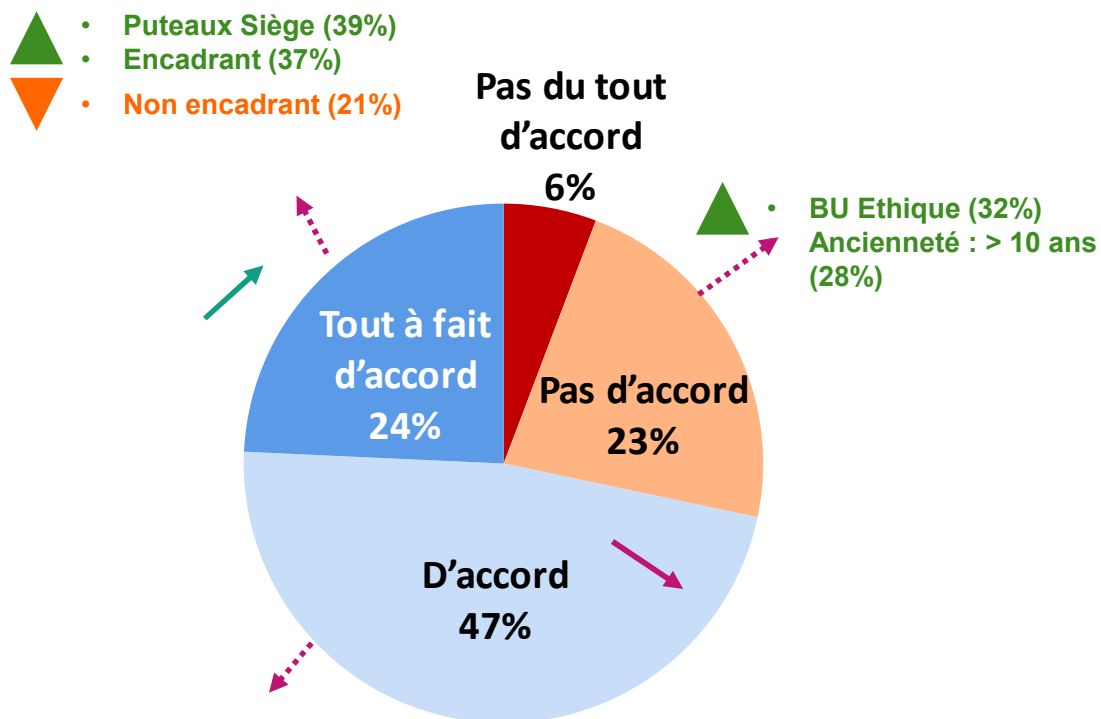


- L'ambiance globale est jugée plus positive, confiante, et moins tendue
- En revanche, l'ambiance au sein des équipes est jugée moins joyeuse

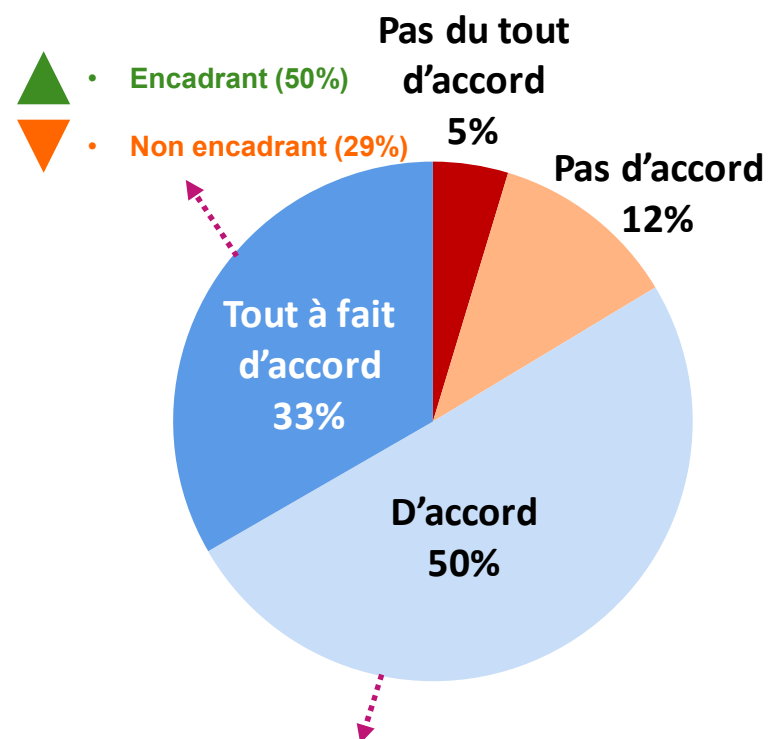
# Les réunions d'équipes

*Vous avez des réunions d'équipe régulières.*

*Vous avez le sentiment de pouvoir vous y exprimer.*



**N = 173**  
(dont NSP : 0%)

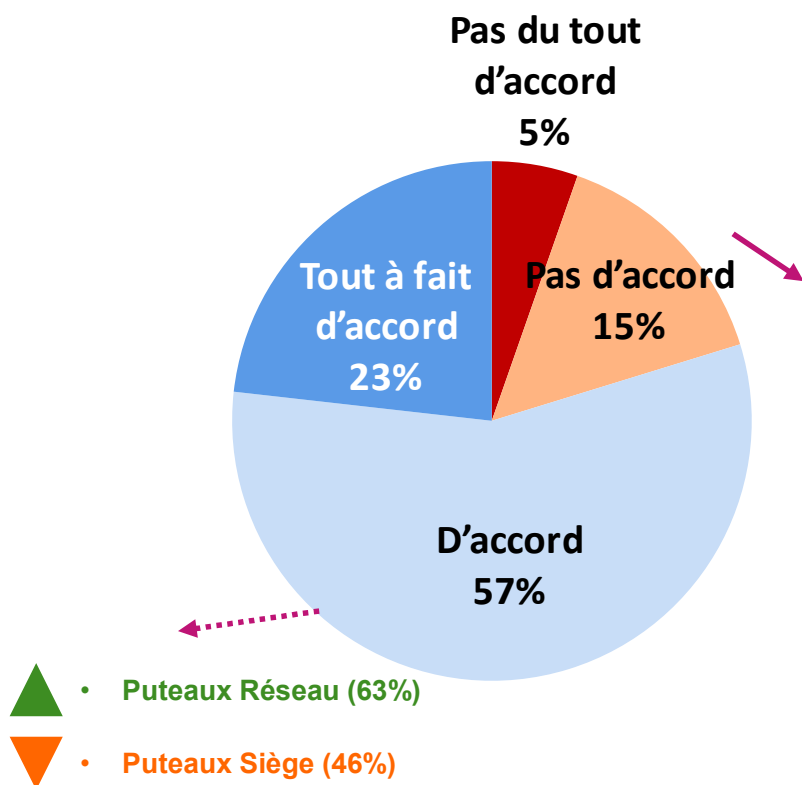


**N = 173**  
(dont NSP : 1%)

▲ Puteaux Réseau (57%)  
▼ Puteaux Siège (40%)

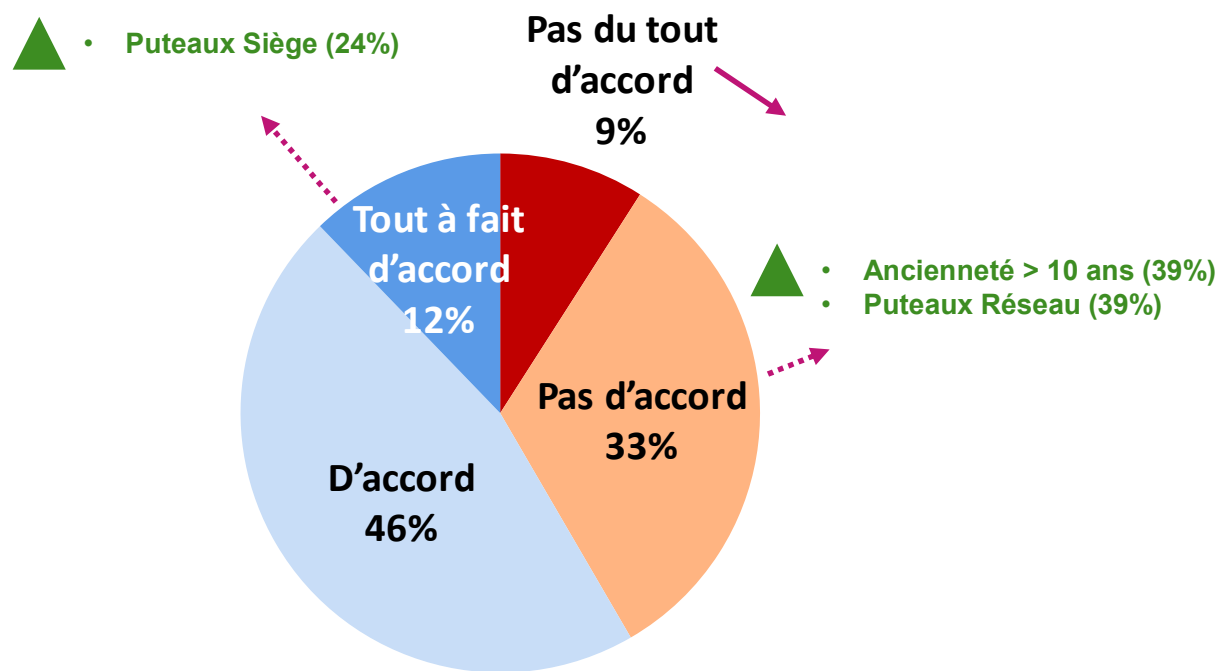
## Les réunions d'équipes (suite)

Les réunions d'équipe sont efficaces.



**N = 173**  
(dont NSP : 3%)

La durée des réunions est adaptée.



**N = 173**  
(dont NSP : 5%)

# Des réunions jugées plutôt efficaces, mais à durées inadaptées

## POINTS FORTS

- Une large majorité des salariés de Puteaux estime que
  - Les réunions d'équipes sont **régulières** (71%)
  - Les réunions sont **efficaces** (80%)
  - Il y a **possibilité de s'exprimer** (83%)

## POINTS à AMELIORER

- En revanche, les salariés sont davantage partagés sur la question des **durées des réunions**
  - 42% des salariés estime **qu'elles ne sont pas adaptées**, en particulier pour le **Réseau**, et les salariés **d'ancienneté > 10 ans**.
- Les salariés de la **BU Ethique** estiment avoir moins de réunions d'équipe régulières que les autres

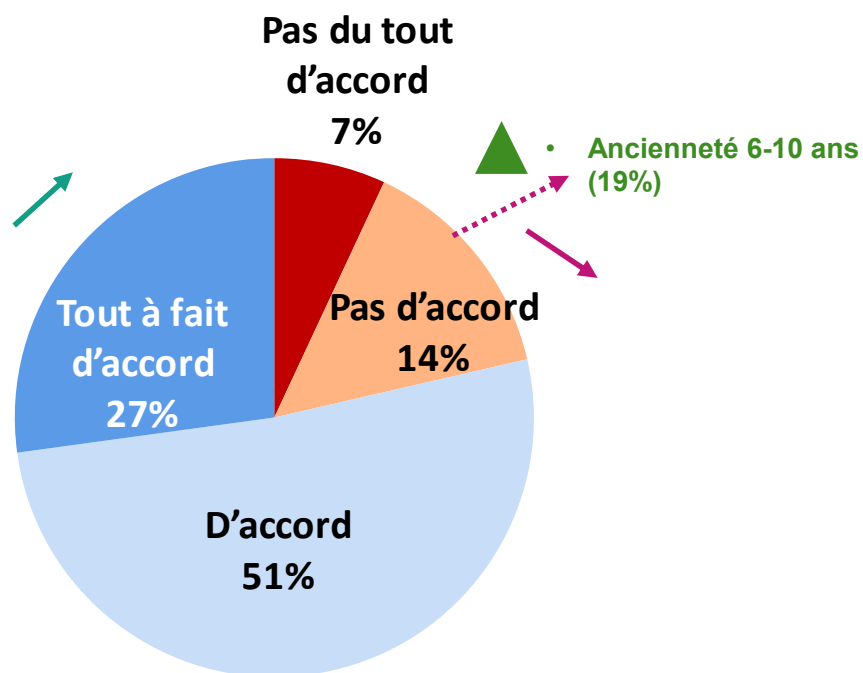
## Evolutions

- Les réunions d'équipes sont jugées plus régulières et plus efficaces en 2018

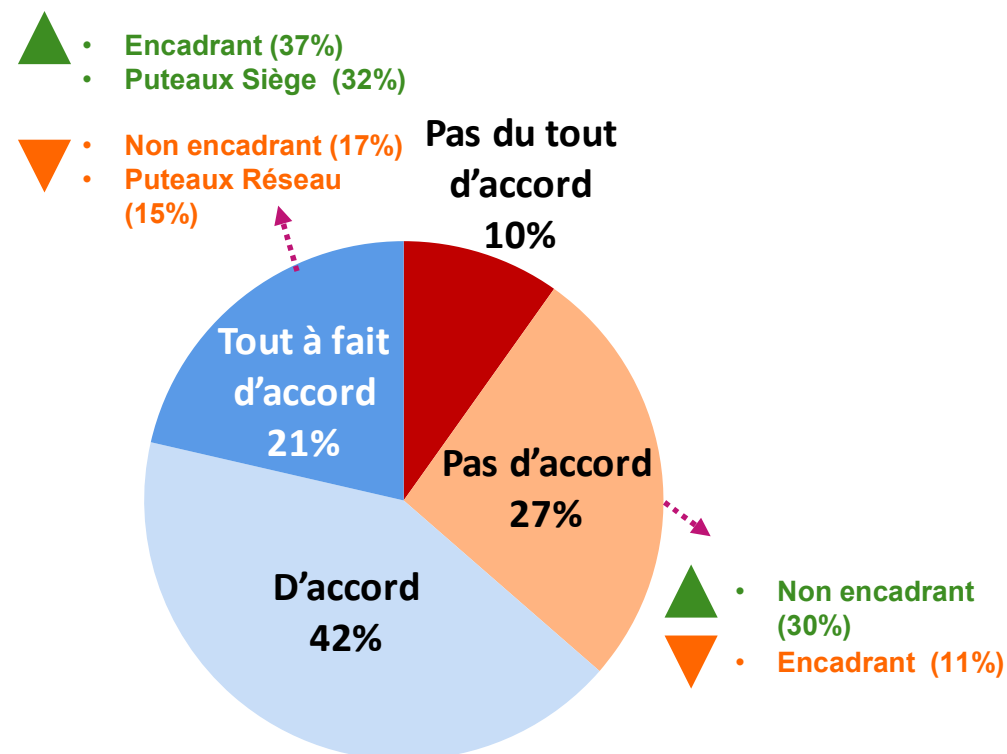


# La hiérarchie directe

Montre l'exemple (cohérence discours / actes).



Traite tous les membres de l'équipe de façon équitable.

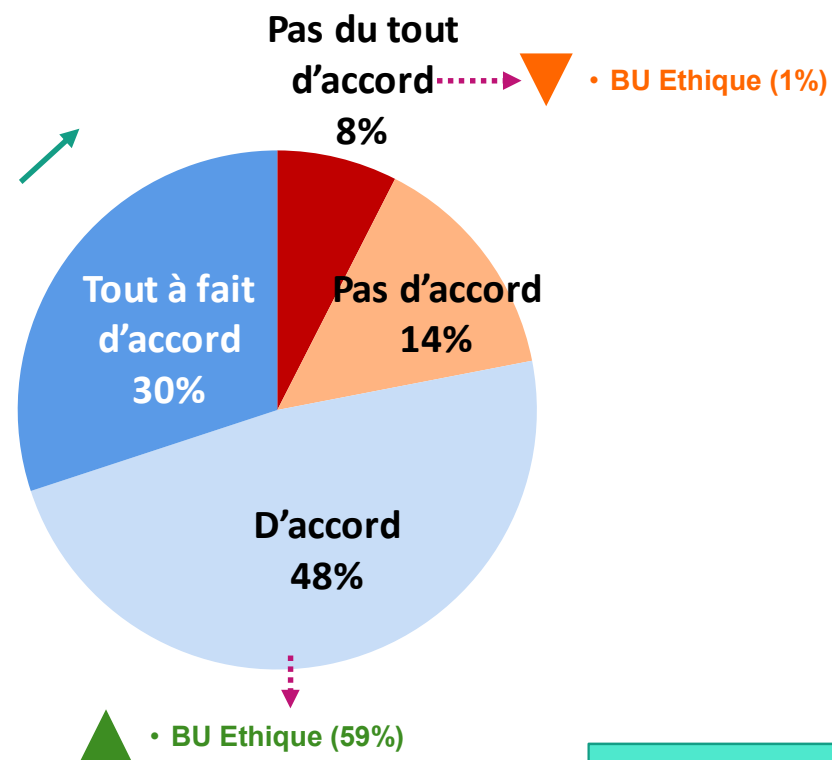
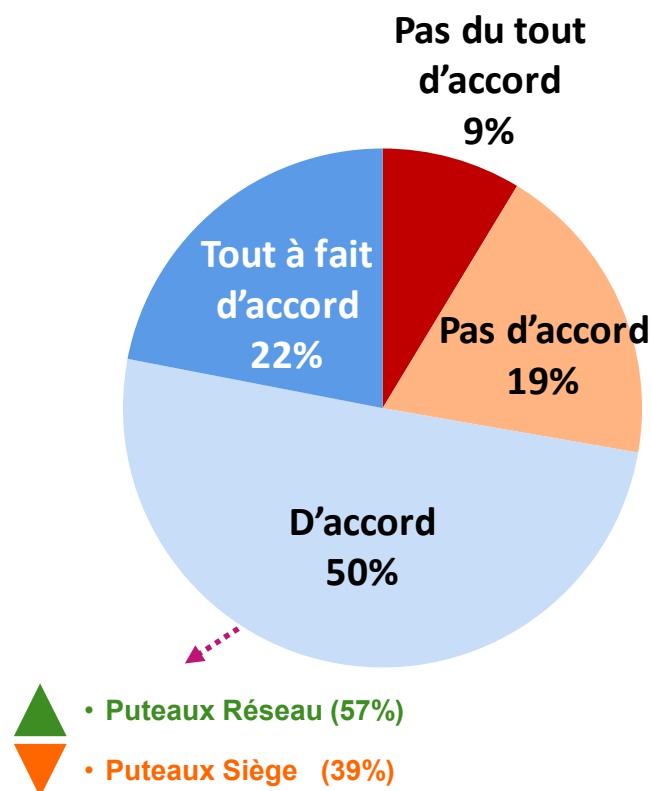


N = 173

## La hiérarchie directe (suite)

Entretient la cohésion d'équipe.

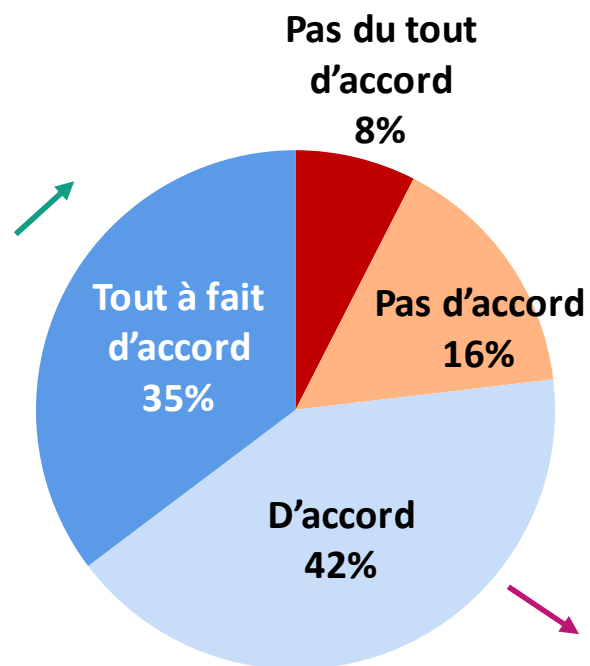
A le souci d'expliquer les intentions de la Direction.



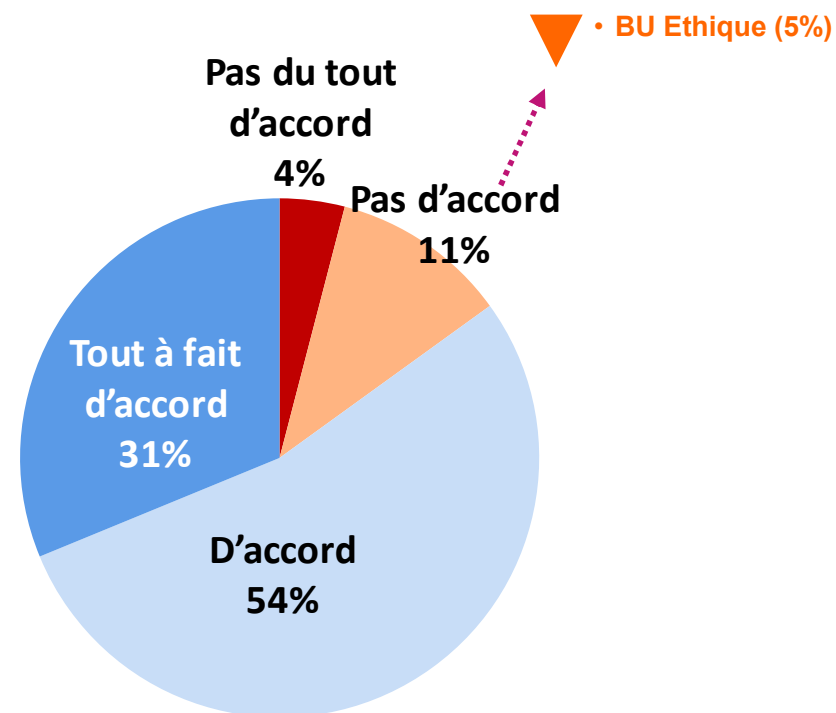
N = 173

## La hiérarchie directe (suite)

Reconnait le travail accompli.



Vous fait un retour sur votre travail.

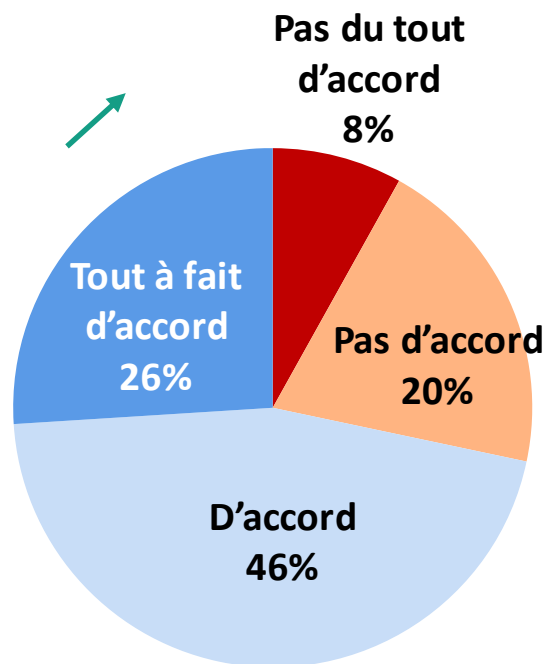


N = 173

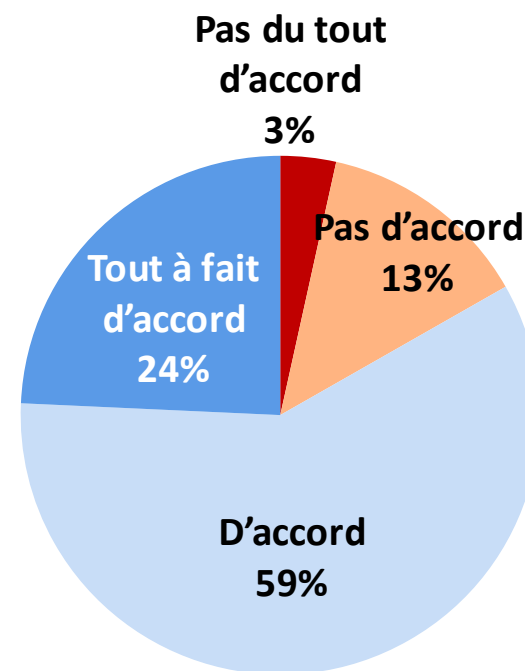


## La hiérarchie directe (suite)

*Vous aide à améliorer vos compétences.*



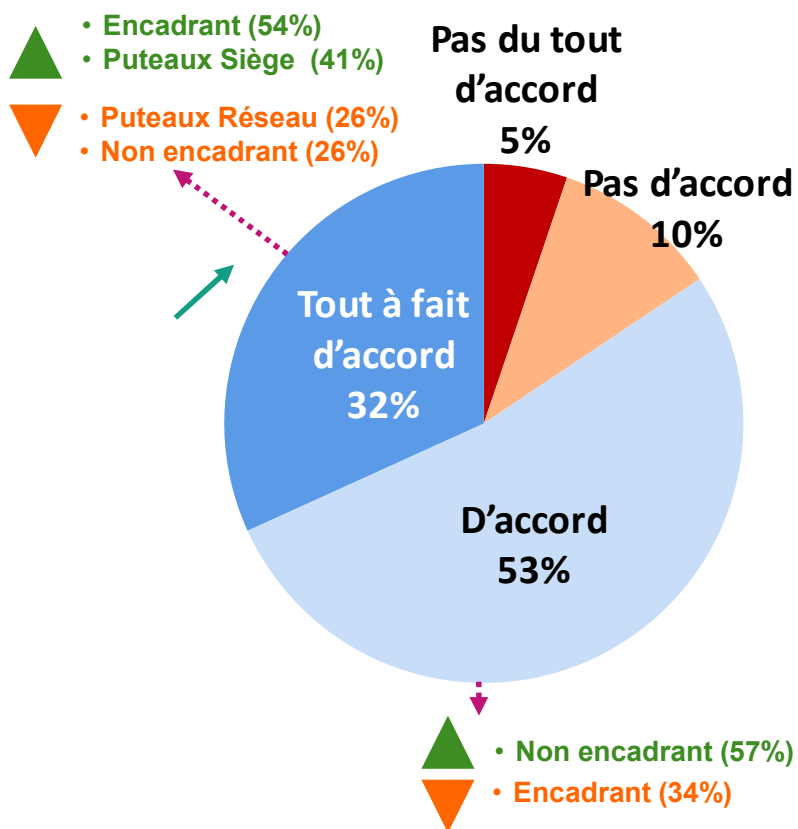
*Délègue suffisamment.*



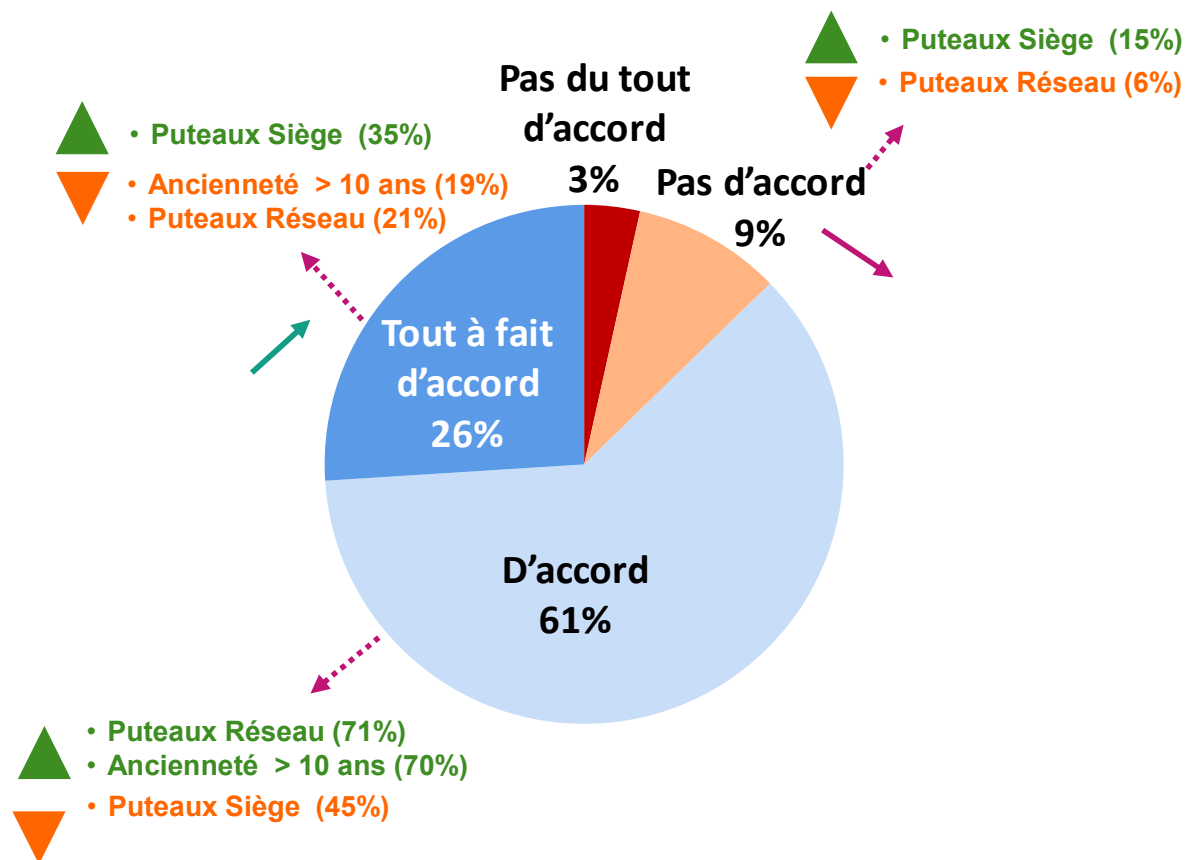
N = 173

## La hiérarchie directe (suite)

Sait décider.



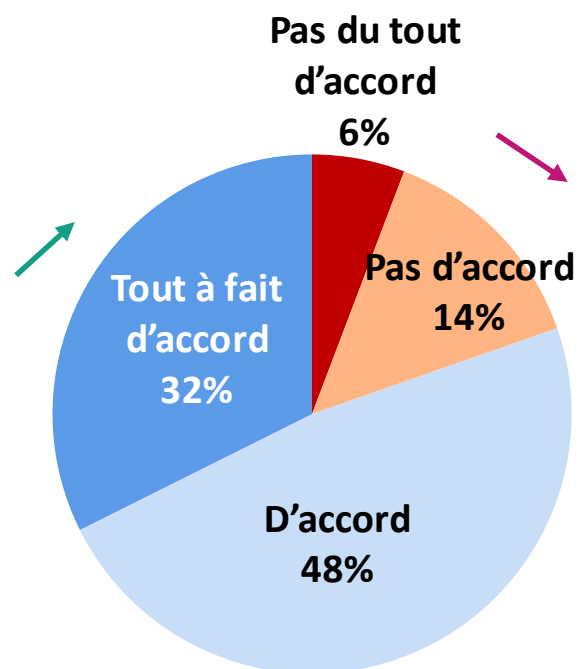
Partage avec son équipe les objectifs du service.



N = 173

## La hiérarchie directe (suite)

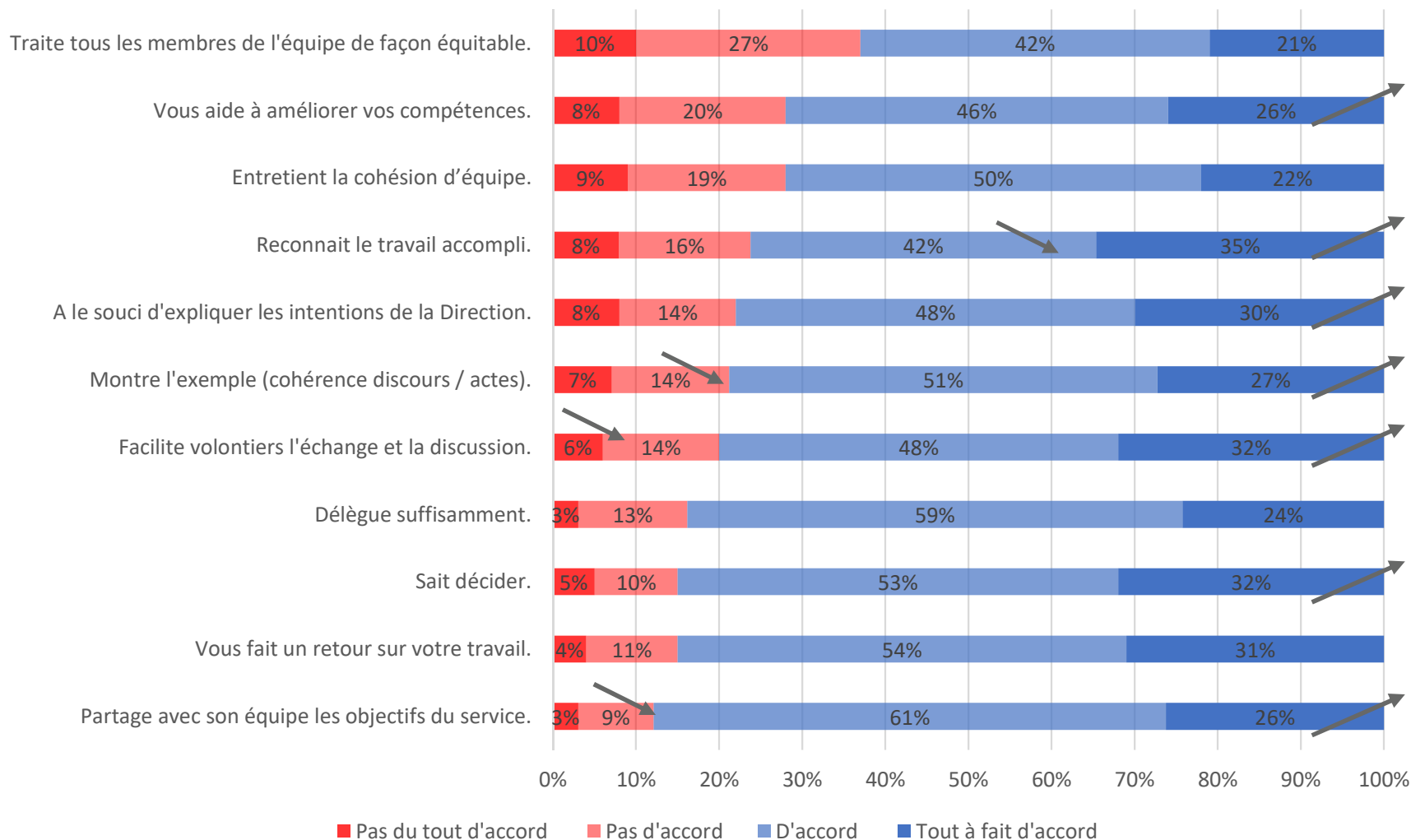
*Facilite volontiers l'échange et la discussion.*



N = 173

# La hiérarchie directe – synthèse

*Vous estimez que votre hiérarchie...*

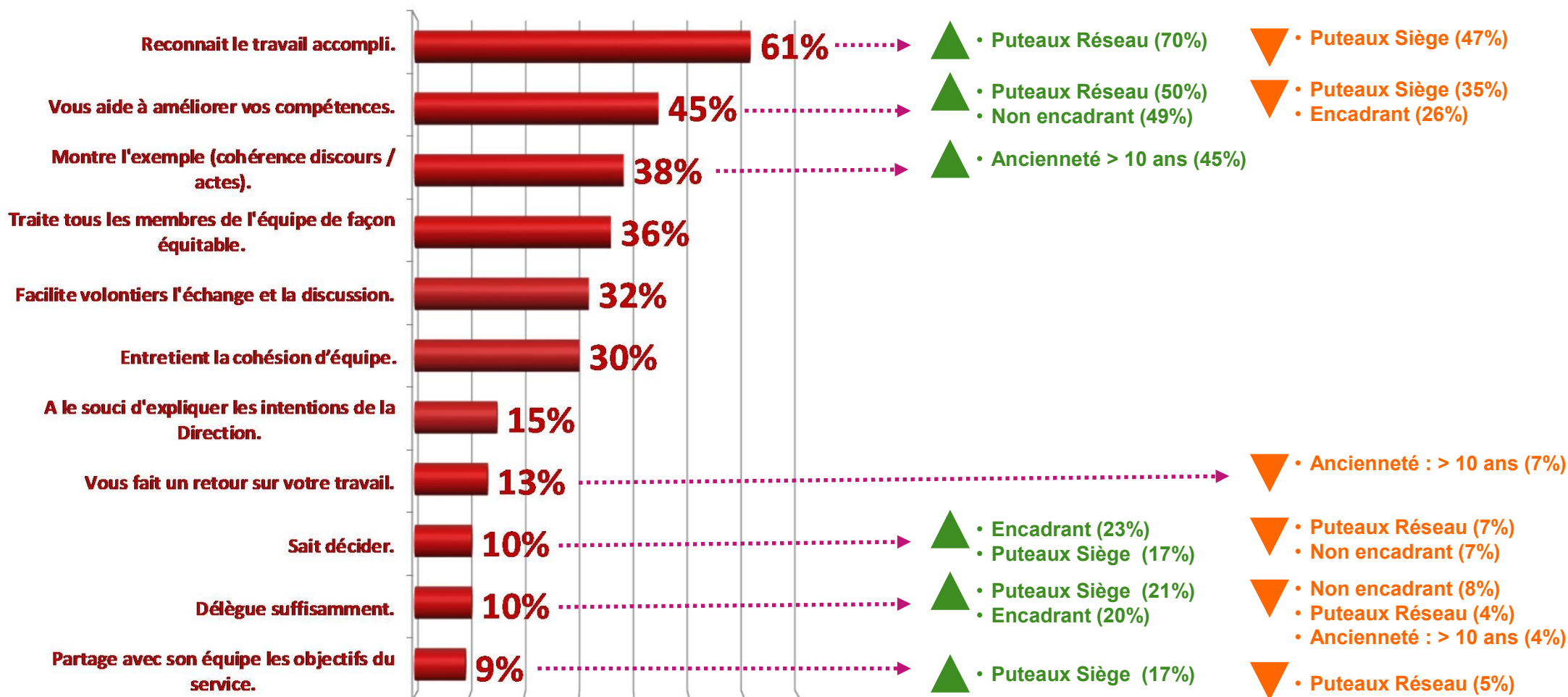


## La hiérarchie directe (suite)

Quelles sont les 3 priorités que vous attendez de la part de votre hiérarchie directe ? [3 items maximum]

3,0 citations  
en moyenne

N = 173



## Des relations avec la hiérarchie jugées globalement bonnes, mais avec des éléments à nuancer

### Synthèse

#### POINTS FORTS

- Les salariés de **Puteaux** sont globalement satisfaits de leur hiérarchie, en particulier sur ces éléments :
  - Facilite l'échange et la discussion
  - Partage les objectifs du service avec l'équipe
  - Sait décider
  - Délègue suffisamment
  - Fait des retours sur le travail
  - Reconnaît le travail accompli
  - A le souci d'expliquer les intentions de la Direction
  - Montre l'exemple

#### POINTS à AMELIORER

- Certains points restent évalués plus négativement par les salariés :
  - 37% des salariés estiment que la hiérarchie ne **traite pas équitablement tous les membres de l'équipe**, en particulier chez les **non-encadrants**
  - 28% des salariés estiment **ne pas être aidés dans l'amélioration des compétences**
  - 21% des salariés estiment qu'il n'y a **pas assez d'entretien de la cohésion d'équipe**
- Les équipes du **siège de Puteaux** estiment également être moins **informés des objectifs des services**

#### Evolutions

- L'évolution est très positive concernant la hiérarchie. En 2018, les salariés de Puteaux estiment que la hiérarchie
  - Montre mieux l'exemple
  - Entretient mieux la cohésion d'équipe
  - A davantage le souci d'expliquer les intentions de la Direction
  - Reconnaît mieux le travail accompli
  - Aide mieux à améliorer les compétences des collaborateurs
  - Délègue davantage suffisamment
  - Sait mieux décider
  - Partage mieux les objectifs du service avec son équipe
  - Facilite davantage la discussion et l'échange



# Organisation

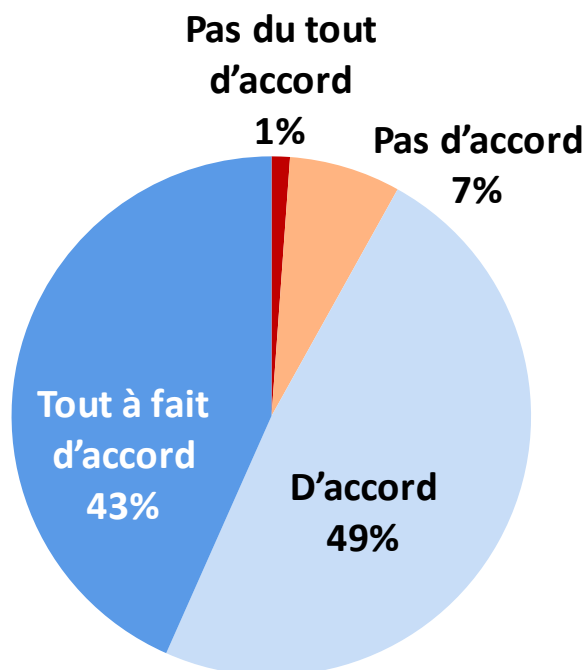
&

# Conditions de travail

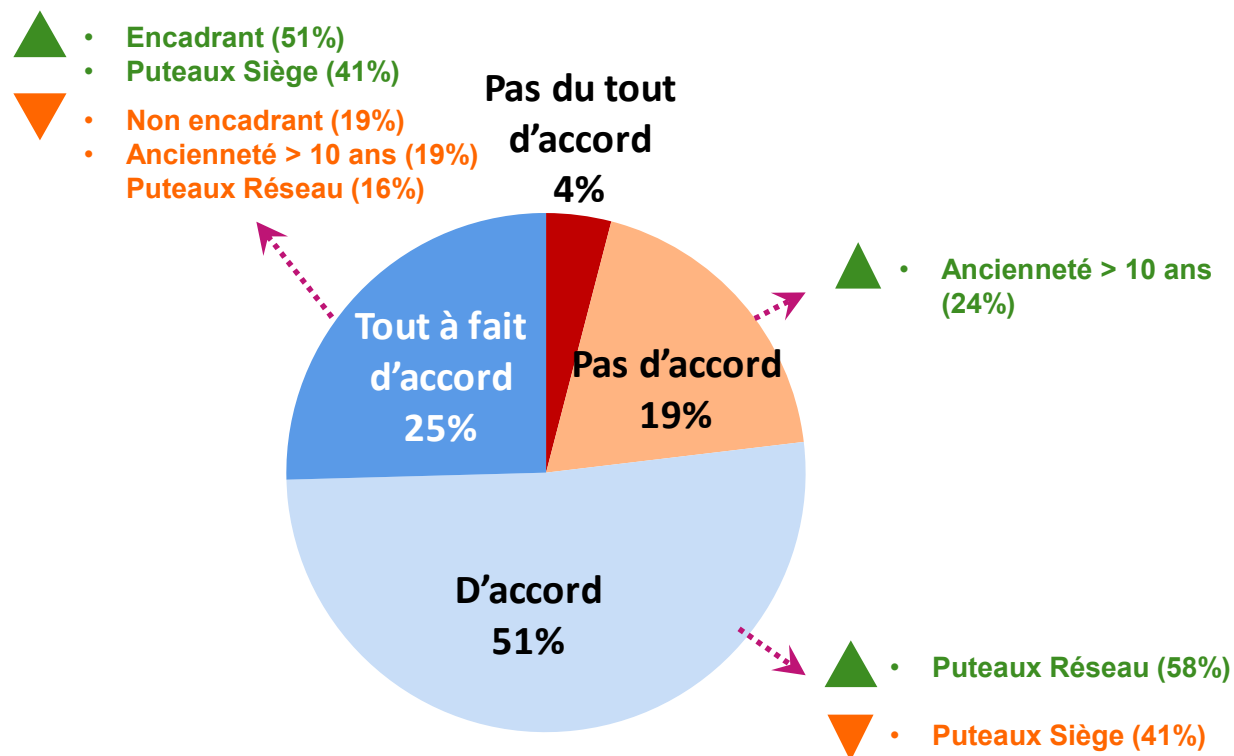
- Méthodologie
- Participation & Représentativité
- Satisfaction
- Relations interprofessionnelles
- **Organisation & Conditions de travail**
- Communication & Informations
- Valeurs
- Satisfaction sur les actions mises en place

# Le travail au quotidien

*Vous savez ce que l'on attend de vous.*



*Vous vous sentez utile.*



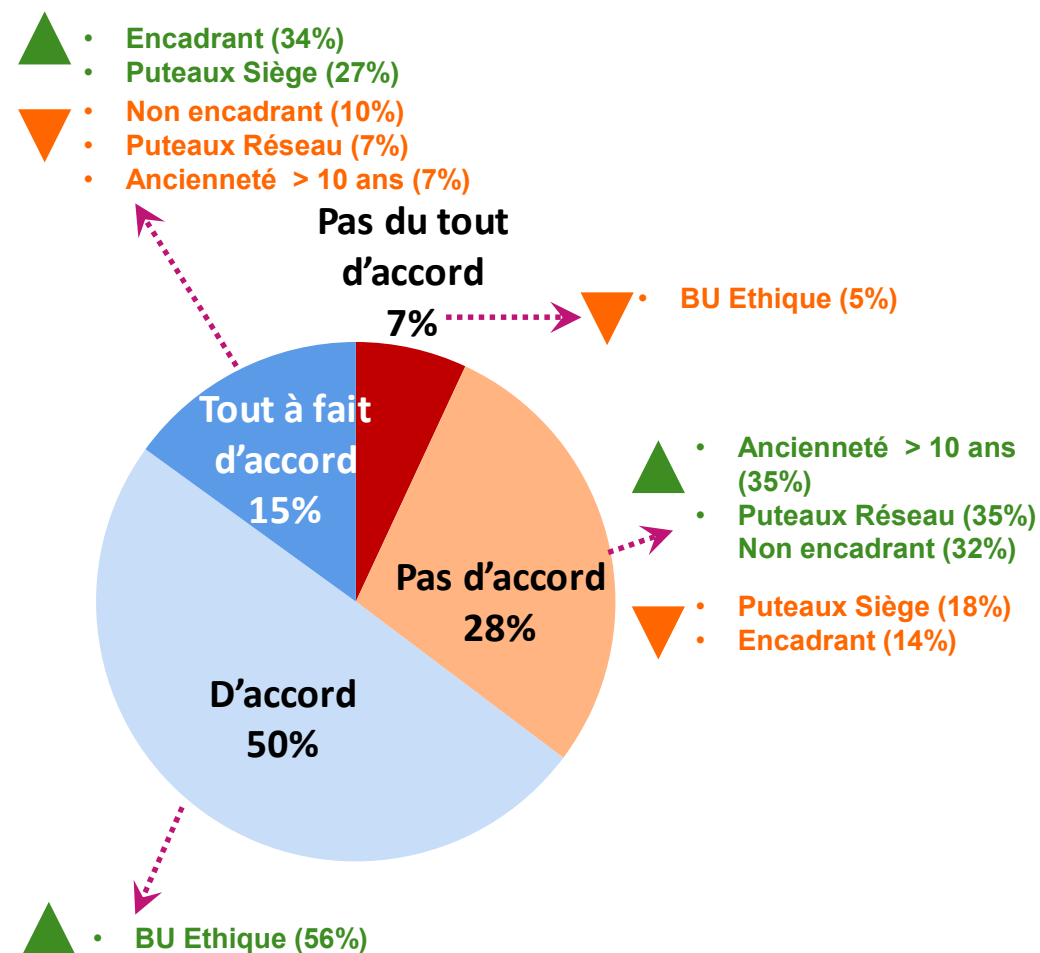
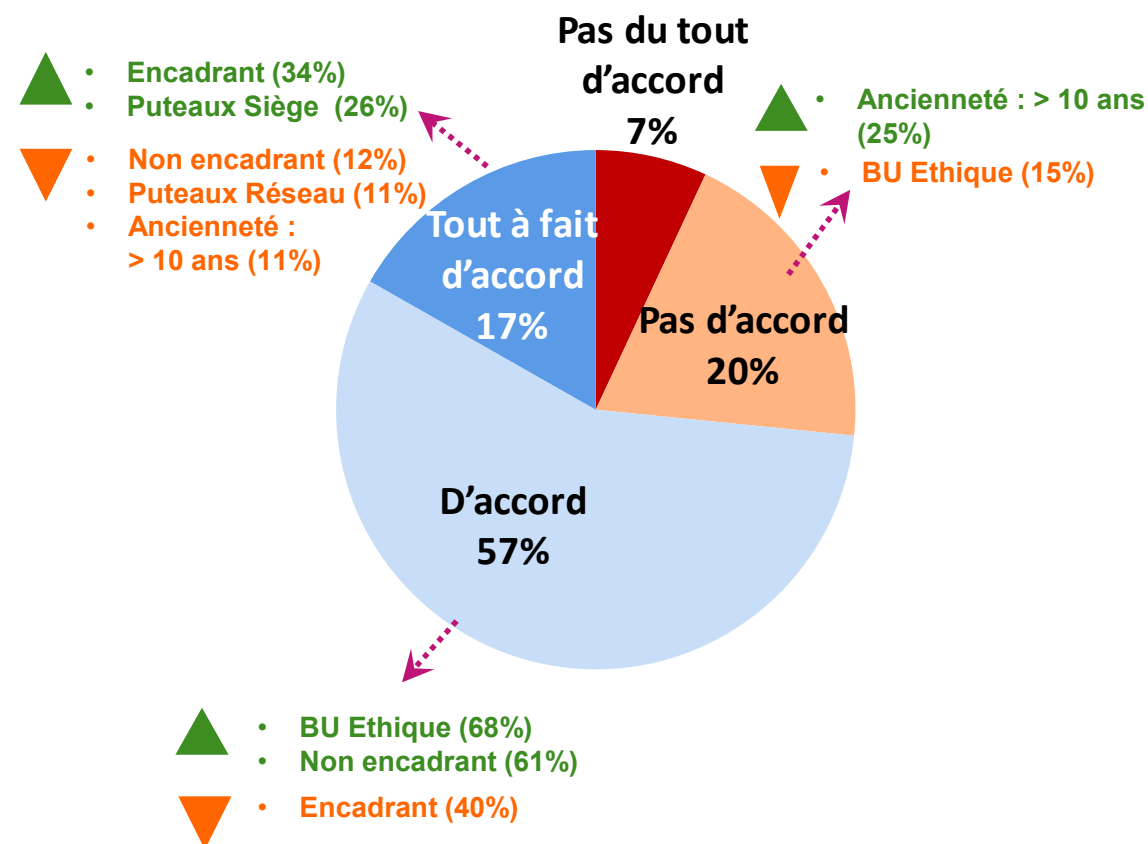
N = 173



## Le travail au quotidien (suite)

*Vous avez la possibilité d'aller au bout des missions qui vous sont confiées.*

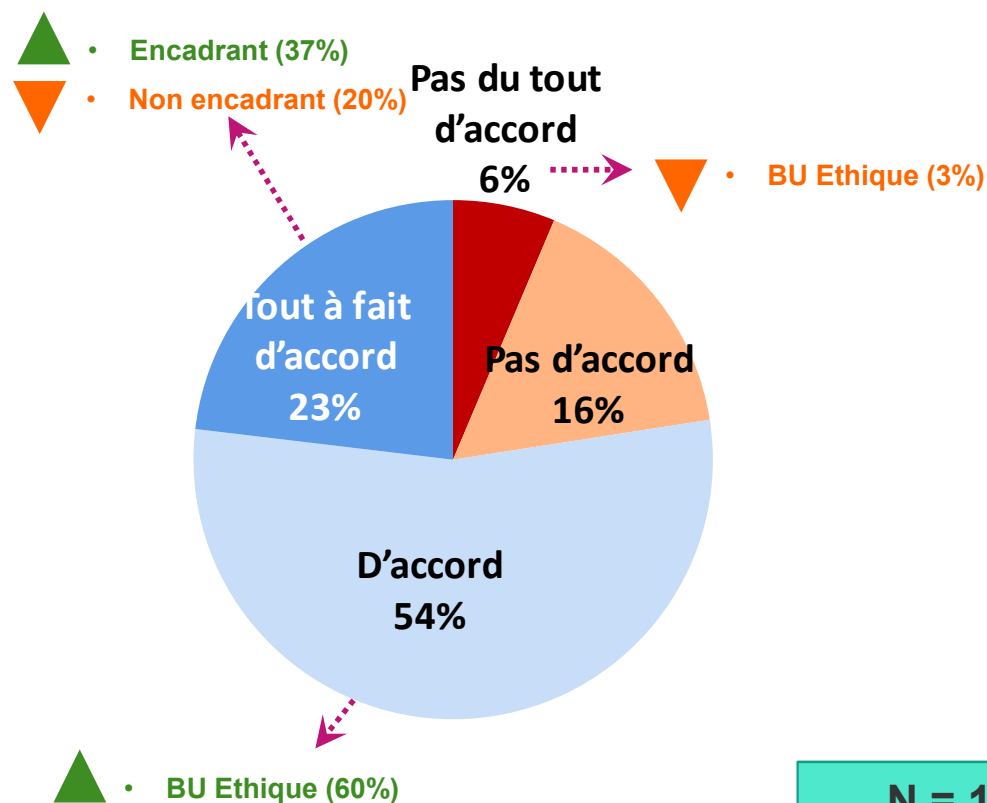
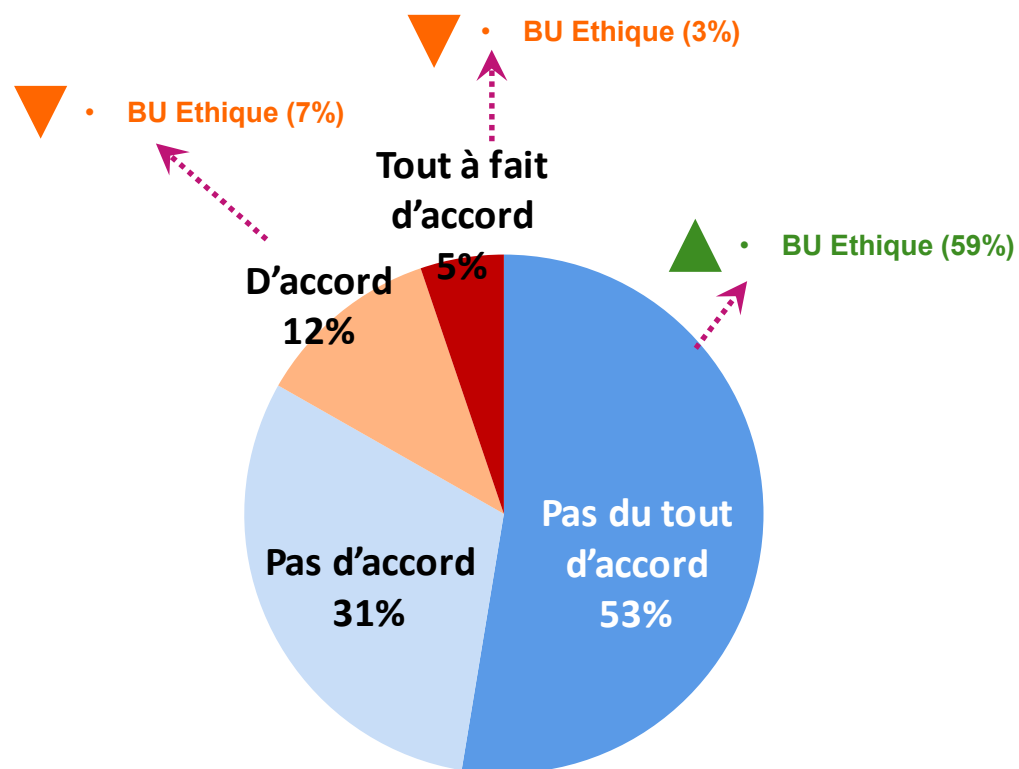
*Vous êtes tenu(e) au courant des décisions qui vous concernent.*



## Le travail au quotidien (suite)

*Vous ne pouvez pas effectuer correctement votre travail parce que vous changez régulièrement de responsable.*

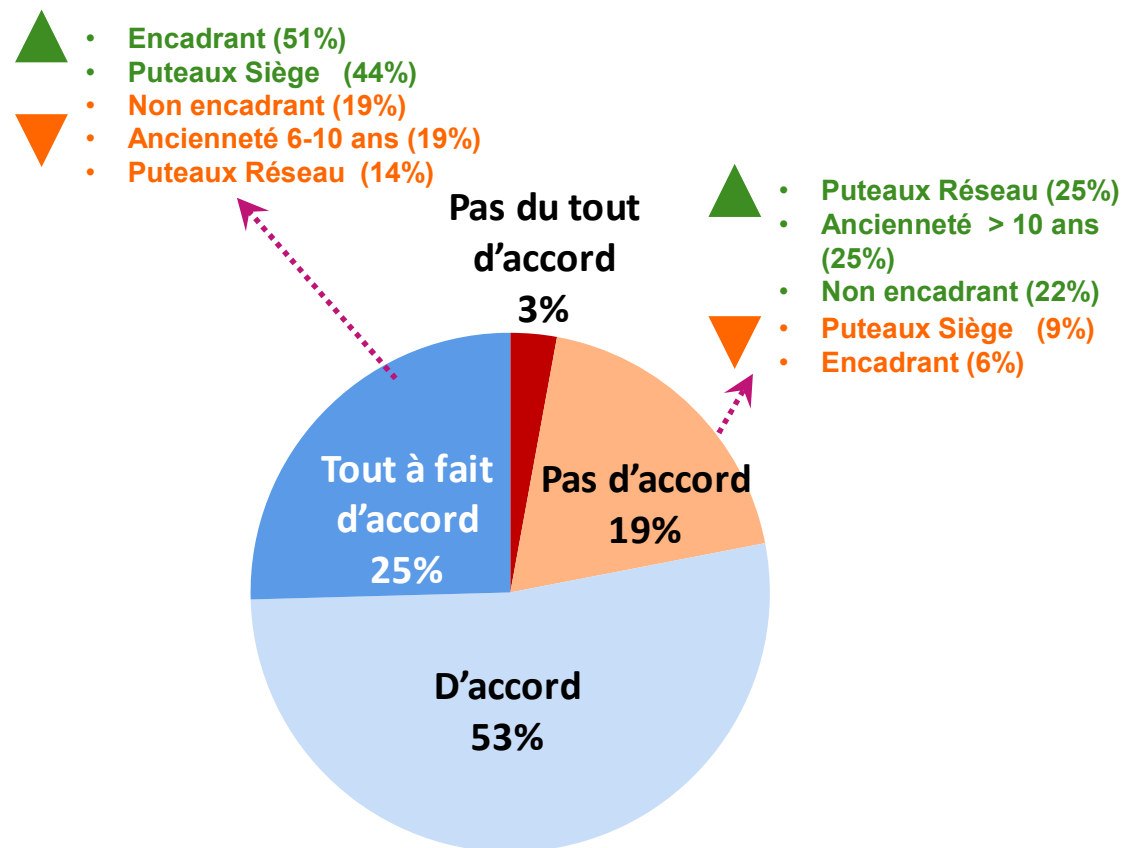
*Vous avez une vision claire des objectifs qui vous sont fixés.*



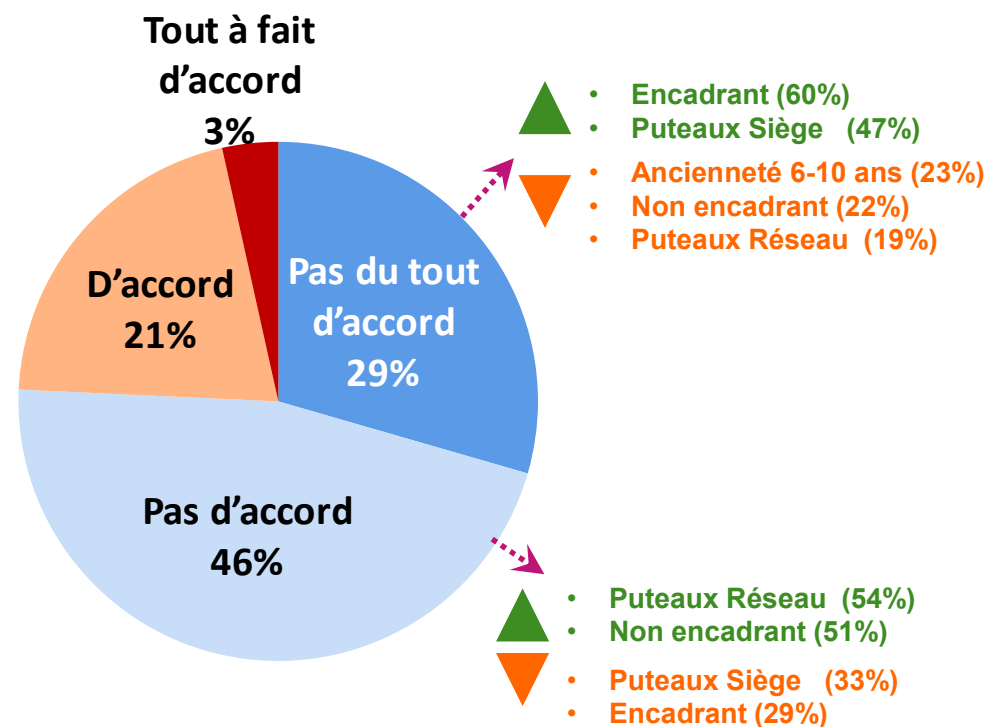
N = 173

## Le travail au quotidien (suite)

Vos activités sont variées.



Vous effectuez des tâches répétitives sans polyvalence.

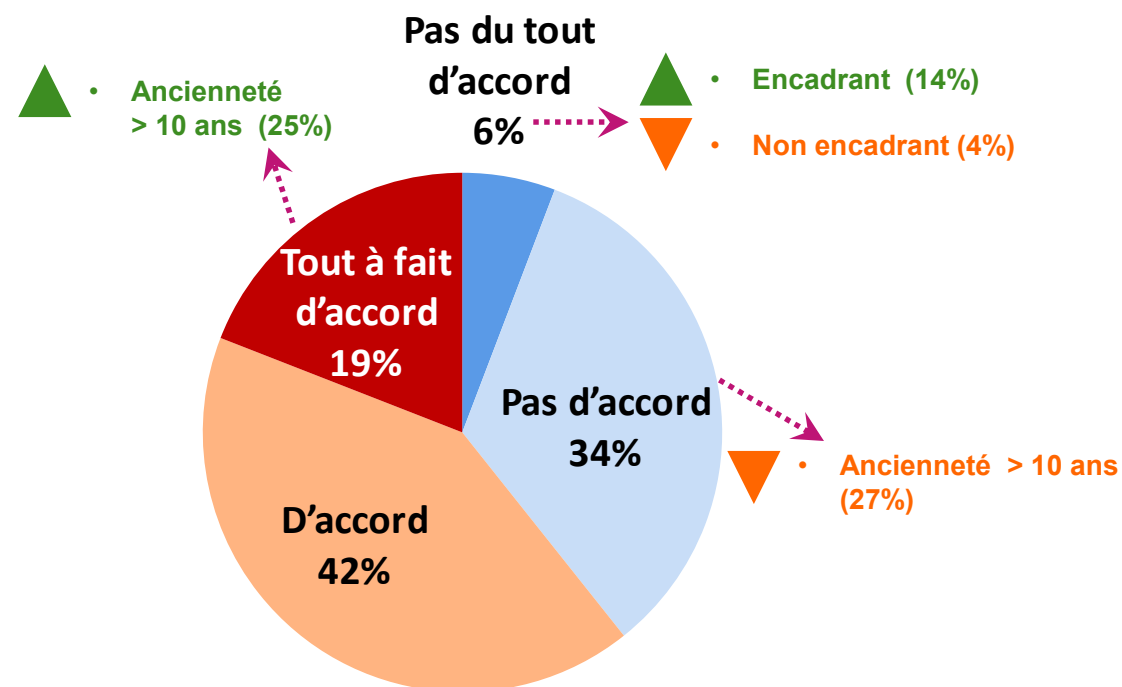
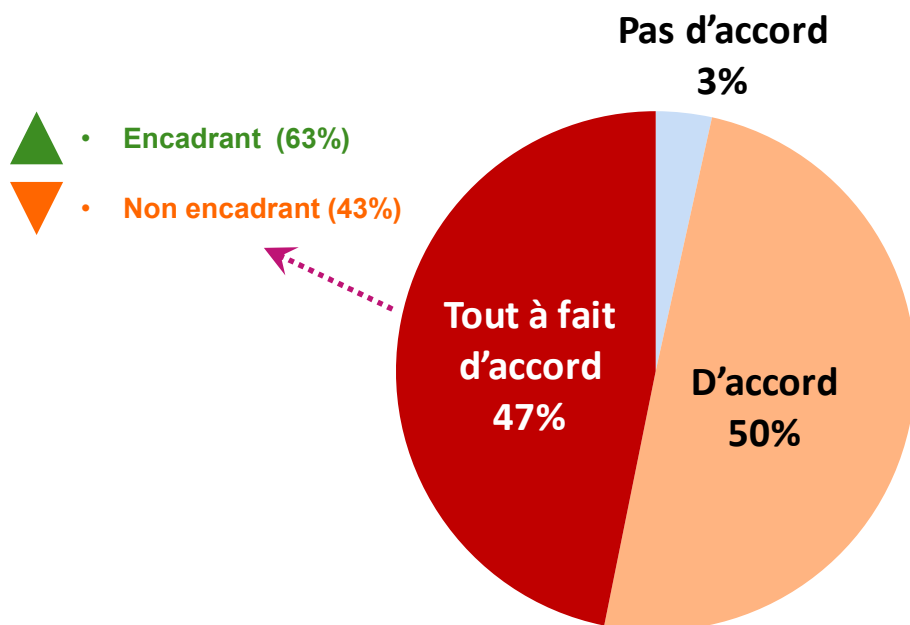


N = 173

## Le travail au quotidien (suite)

Votre travail demande de travailler intensément.

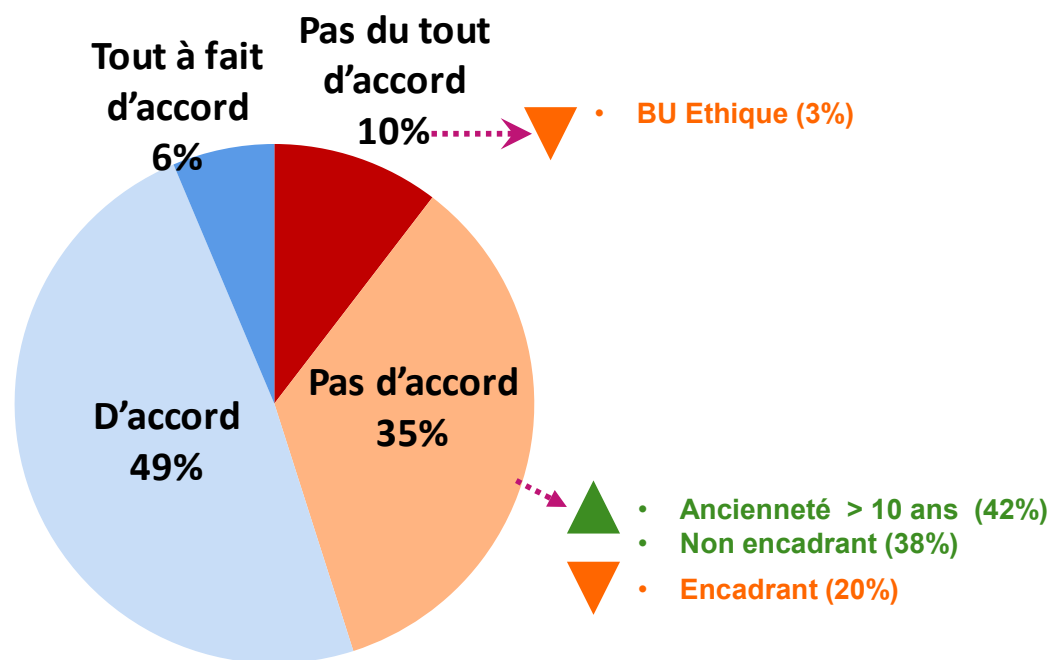
On vous demande d'effectuer une quantité de travail excessive.



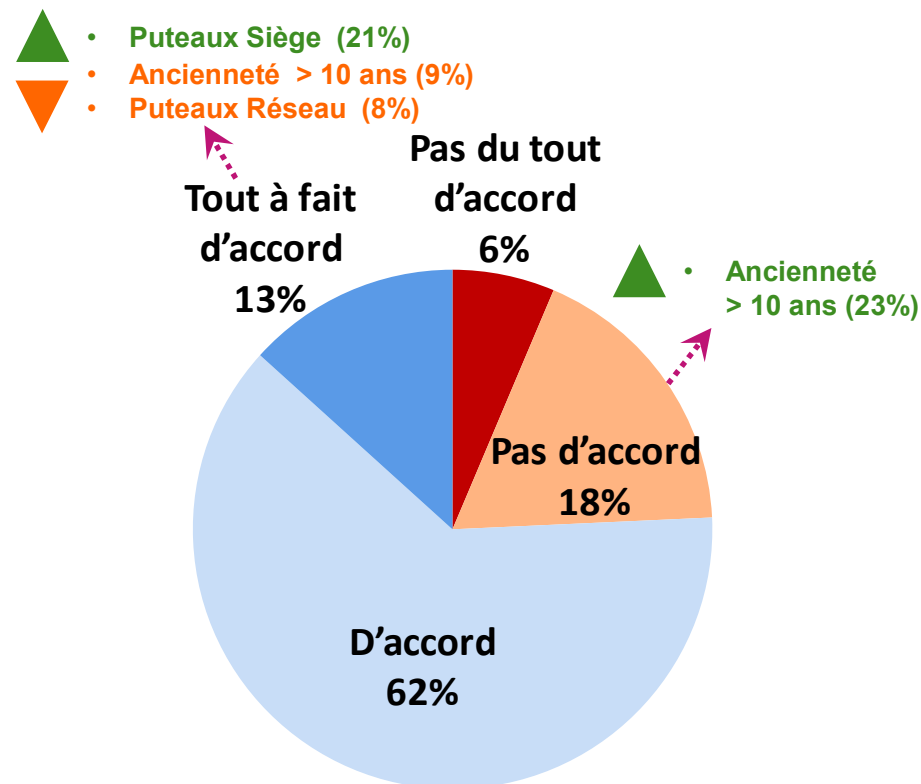
N = 173

## Le travail au quotidien (suite)

*Vous disposez du temps nécessaire pour exécuter correctement votre travail.*



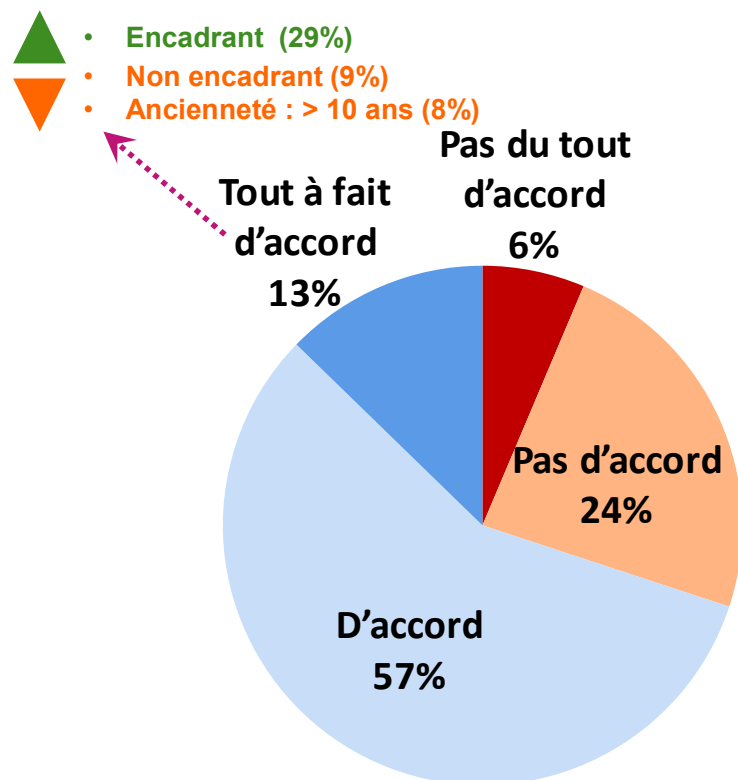
*Vos horaires de travail vous conviennent.*



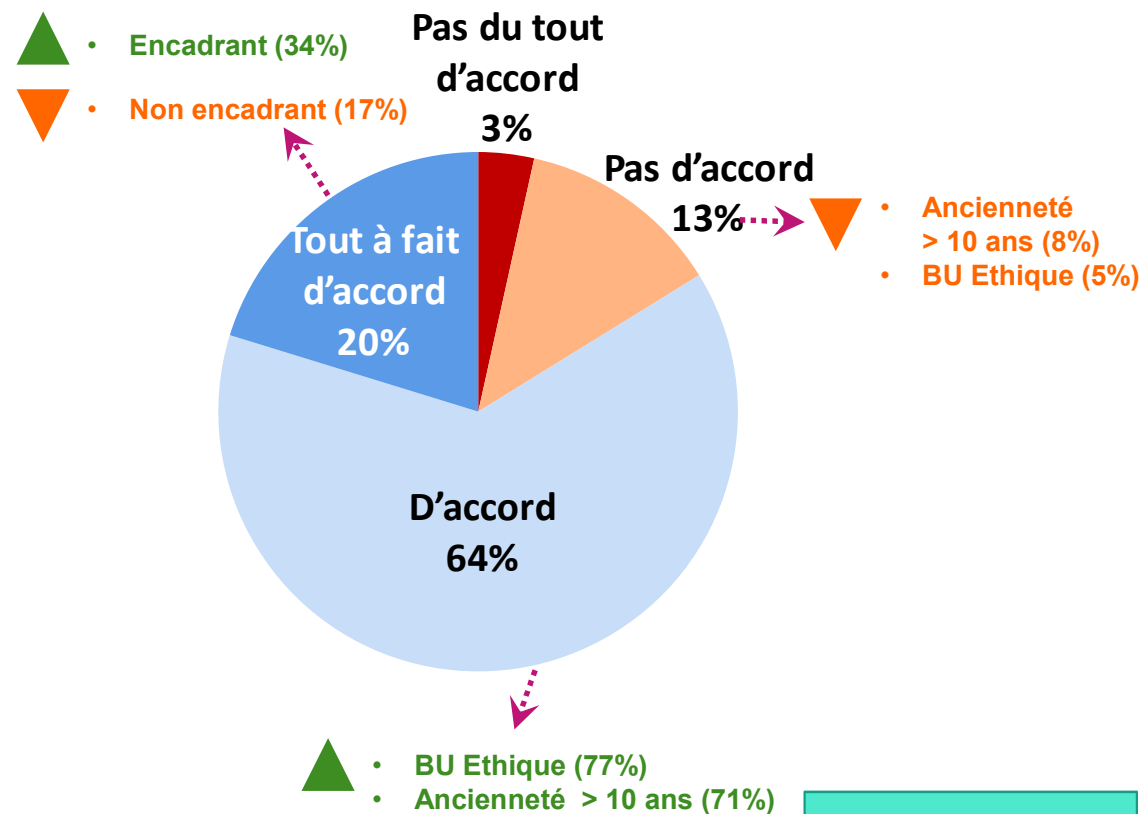
N = 173

## Le travail au quotidien (suite)

Votre travail vous permet souvent de prendre des décisions vous-même.



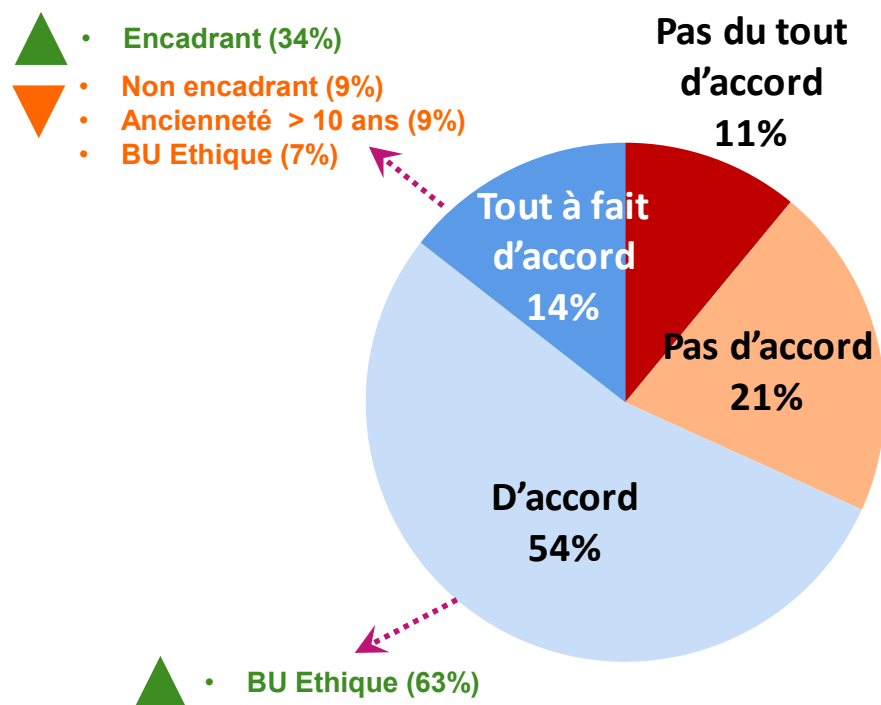
Vous devez apprendre des choses nouvelles.



N = 173

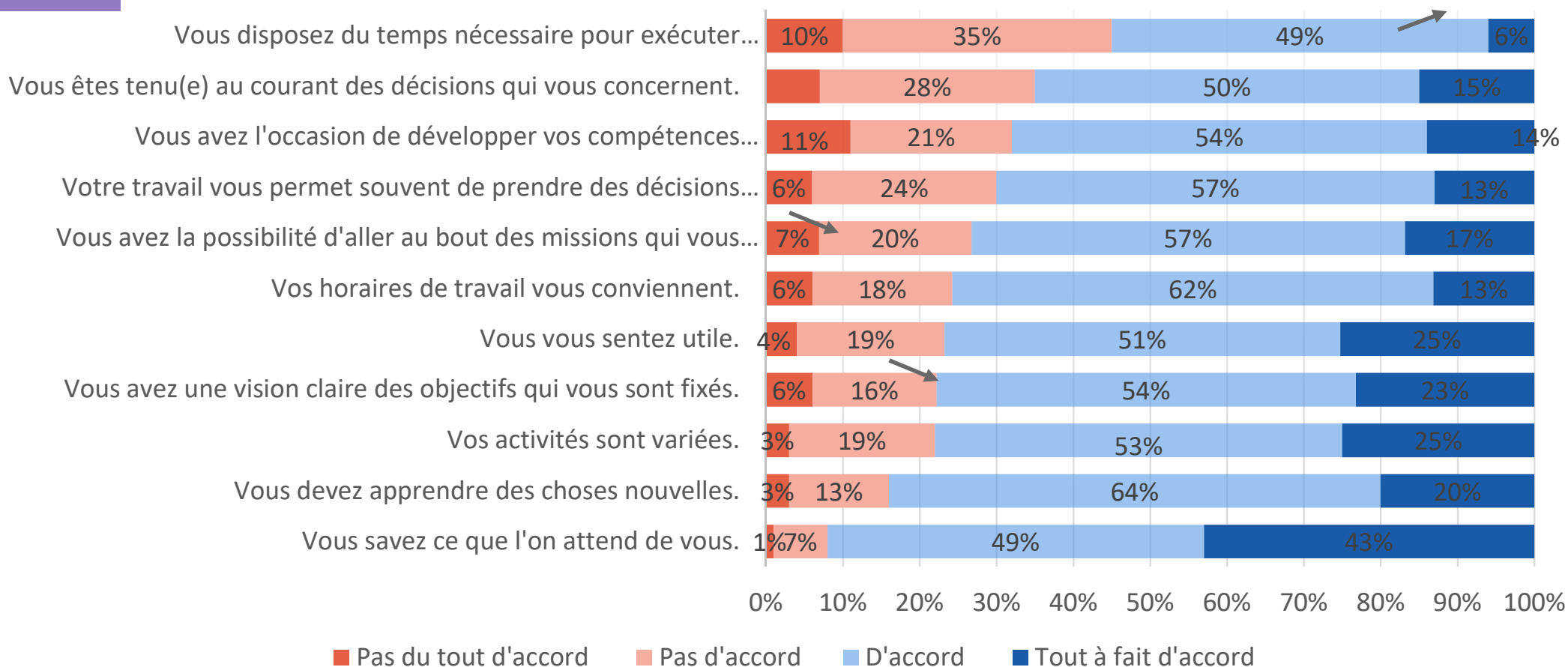
## Le travail au quotidien (suite)

*Vous avez l'occasion de développer vos compétences professionnelles.*



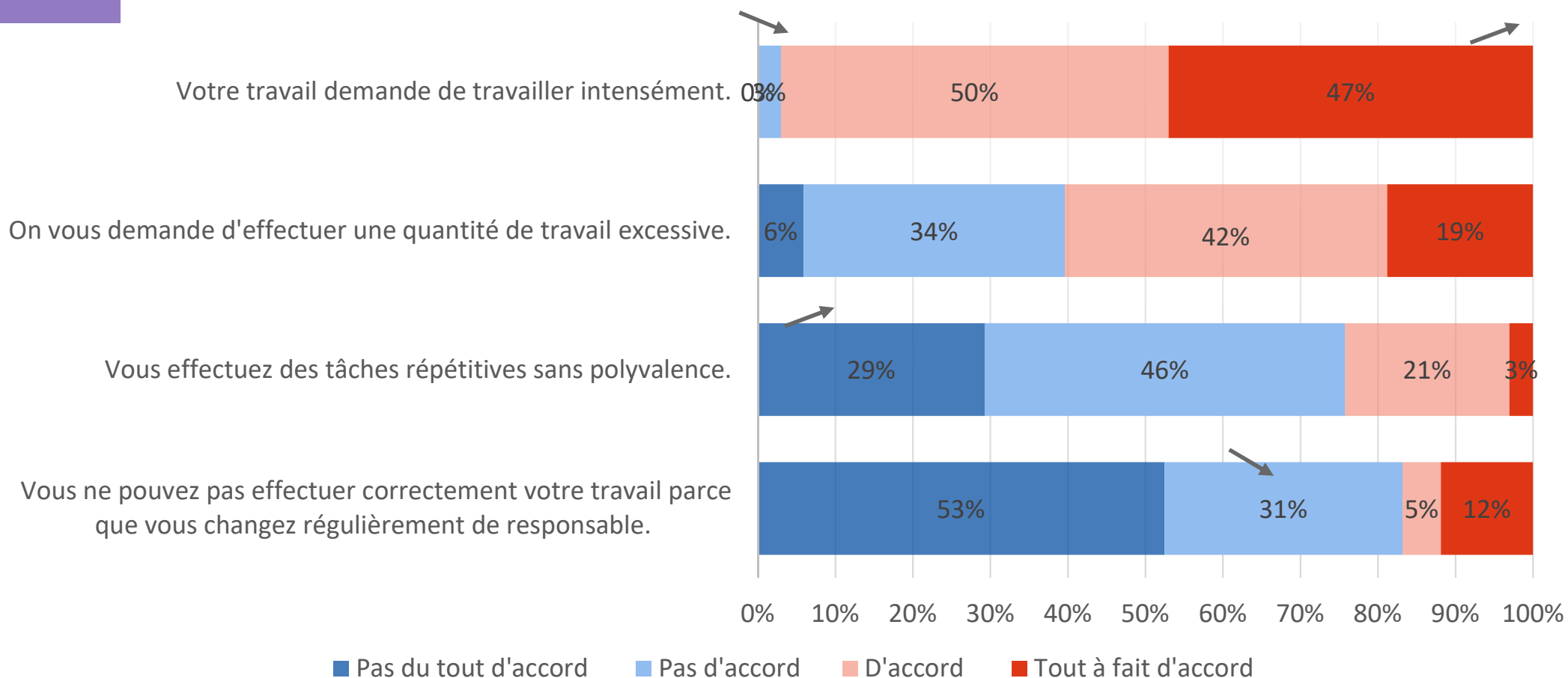
N = 173

## Le travail au quotidien – synthèse





## Le travail au quotidien – synthèse



# Un quotidien variable en fonction des éléments traités

## POINTS FORTS

- Plusieurs éléments sont jugés **positivement** :
  - L'apprentissage de nouvelles choses
  - L'autonomie
  - Les horaires de travail
  - La diversité des activités
  - La vision claire des objectifs fixés et de ce qui est attendu
  - La possibilité d'aller jusqu'à bout des missions
  - Le sentiment d'utilité

## POINTS à AMELIORER

- La pression temporelle est ressentie très fortement:
  - Près de la moitié des salariés estiment **ne pas avoir assez le temps** d'effectuer leur travail
  - 40% des salariés estiment **avoir une quantité de travail excessive**, et la quasi-totalité estime devoir **travailler intensément**
- Par ailleurs, le développement **des compétences professionnelles** est problématique pour 32% des salariés qui estiment ne pas avoir assez l'occasion de les **développer**
- Au niveau **de la communication** :
  - 35% des salariés estiment **ne pas être assez tenus au courant des décisions** qui les concernent

## Evolutions

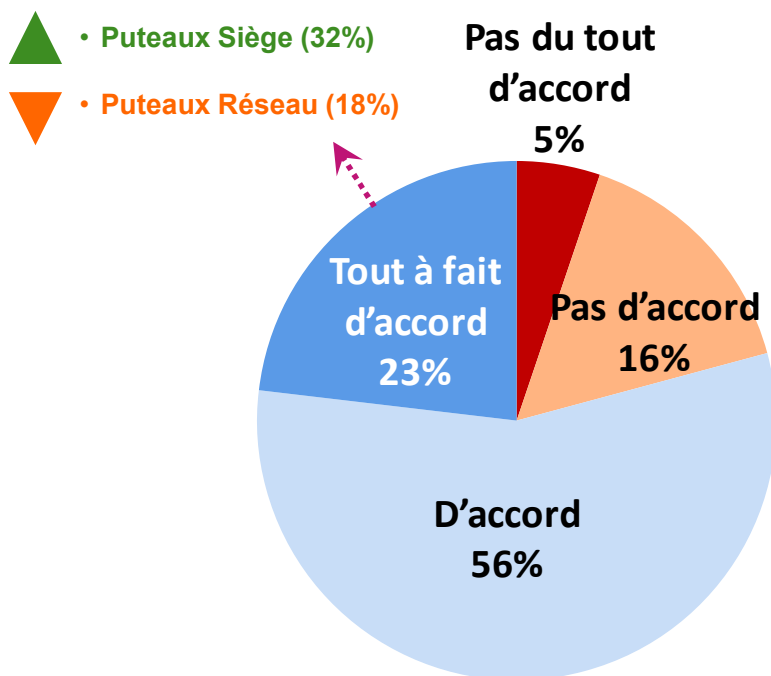
- En 2018, les salariés de Puteaux estiment
  - Être mieux tenu au courant des décisions qui les concernent
  - Avoir moins de changement de responsables
  - Avoir une meilleure vision des objectifs fixés
  - Avoir un peu plus de temps pour effectuer leur travail
- En revanche, ils estiment également devoir travailler plus intensément qu'en 2016.



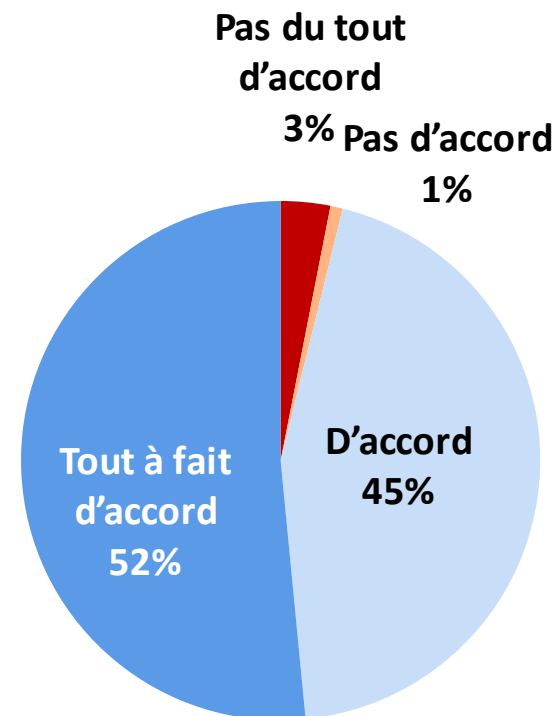
## L'environnement de travail

Vous disposez des moyens matériels nécessaires pour exécuter correctement votre travail : **Fourniture, matériel**

Vous disposez des moyens matériels nécessaires pour exécuter correctement votre travail : **Véhicule**



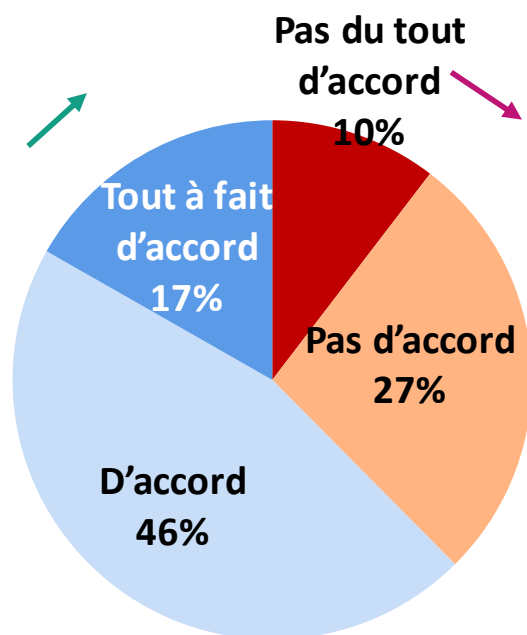
**N = 173**  
(dont NSP : 0%)



**N = 173**  
(dont NSP : 39%)

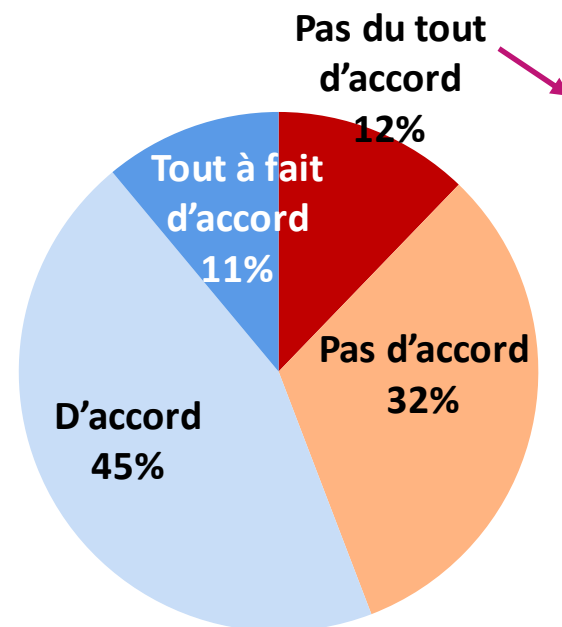
## L'environnement de travail (suite)

Vous disposez des moyens matériels nécessaires pour exécuter correctement votre travail : **Matériel informatique**



**N = 173**  
(dont NSP : 2%)

Vous disposez des moyens matériels nécessaires pour exécuter correctement votre travail : **Logiciel informatique**



**N = 173**  
(dont NSP : 5%)

## Difficultés rencontrées avec les logiciels informatiques/ fournitures

« Le cas échéant, précisez le type de difficultés rencontrées et les outils éventuellement concernés »

- Des logiciels jugés lents, qui ralentissent le travail quotidien
- Des outils et des logiciels qui ne sont pas toujours adaptés au travail réel des salariés
- Une utilisation de l'ordinateur portable délicate compte tenu de
  - la connexion internet
  - de la taille et du poids de l'ordinateur qui le rendent difficilement transportable
- Une utilisation du téléphone professionnel à clarifier et à généraliser (utilisation du téléphone personnel dans certains cas ; demande d'utilisation pour des besoins personnels ; téléphone professionnel cassé, non remplacé ...)
- Des demandes de formations informatiques
- Le besoin d'améliorer le logiciel afin qu'il puisse exécuter des analyses plus poussées
- Un matériel informatique jugé obsolète, notamment sur le site de St Victor
- Un manque de moyens matériels (machines, imprimantes ...) surtout ressenti à St Victor.

« Logiciel lent, peu pratique, peu cohérent avec notre pratique »

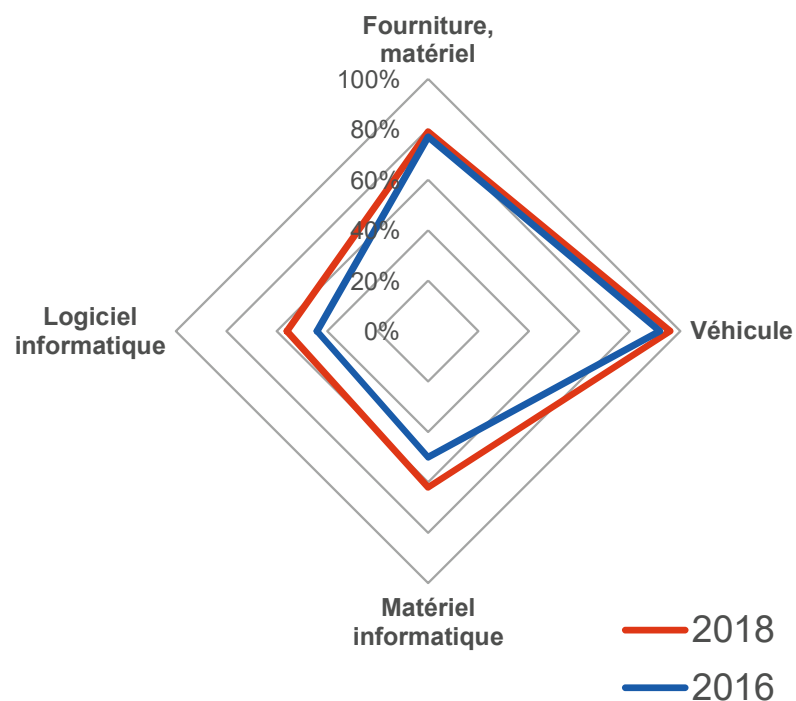
« L'ordinateur étant lourd dans la sacoche, il est difficile de le transporter et cela freine l'avancée du travail administratif quand on est sur le terrain.  
Je suggère une tablette performante équipée d'un clavier amovible qui pourrait remplacer l'ordinateur. »

**Puteaux** : 58  
répondants  
**St Victor** : 22  
répondants

**N = 80**

## Une satisfaction variable en fonction de la nature des outils

### Taux de satisfaction (matériel)



- Les salariés sont globalement satisfaits des fournitures et des véhicules
- En revanche, les avis sont plus partagés concernant les outils informatiques

### Evolutions



- Les salariés de Puteaux sont davantage satisfaits des véhicules, et des logiciels informatiques qu'en 2016

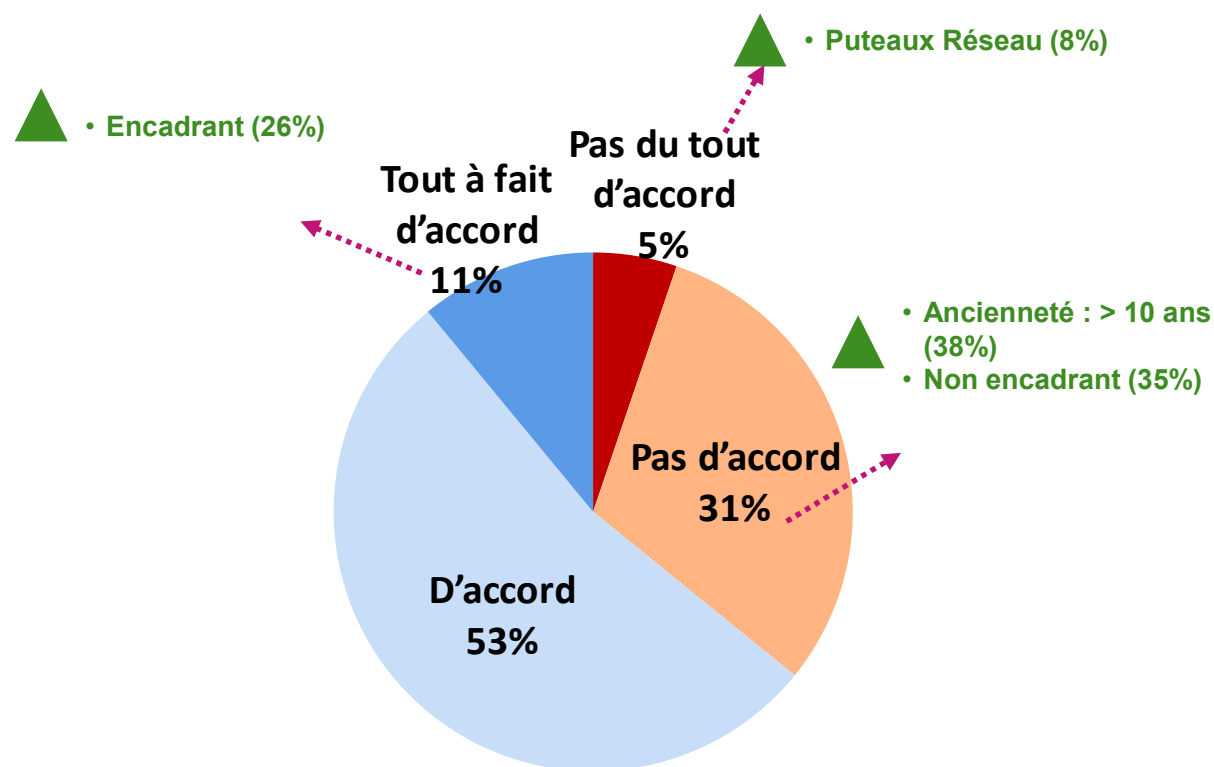
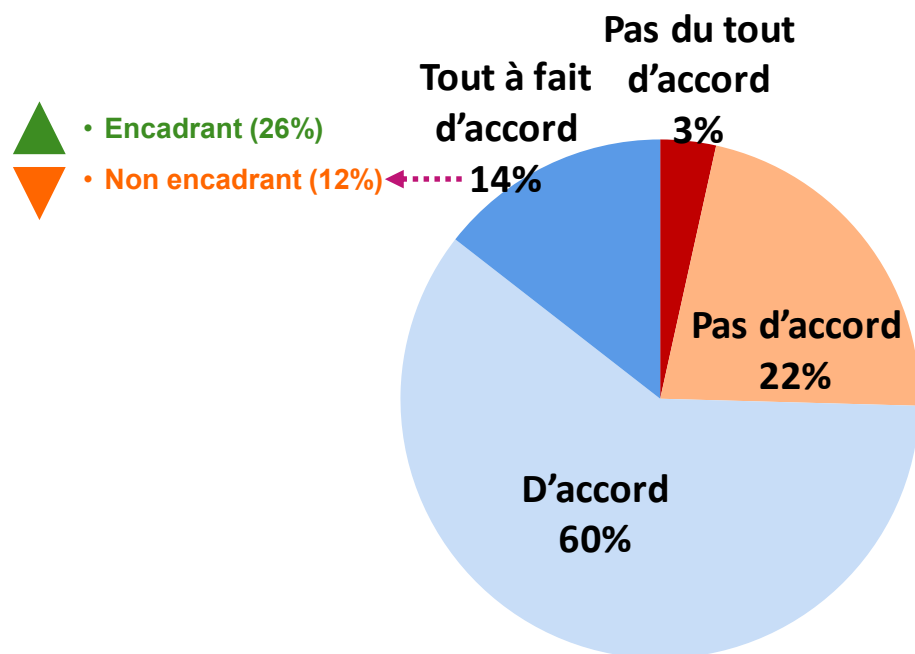
# Communication & Information

- Méthodologie
- Participation & Représentativité
- Satisfaction
- Relations interprofessionnelles
- Organisation & Conditions de travail
- **Communication & Informations**
- Valeurs
- Satisfaction sur les actions mises en place

## Communication - information

Votre entreprise vous informe régulièrement des grands axes stratégiques.

Vous connaissez les objectifs poursuivis par la Direction de votre entreprise.



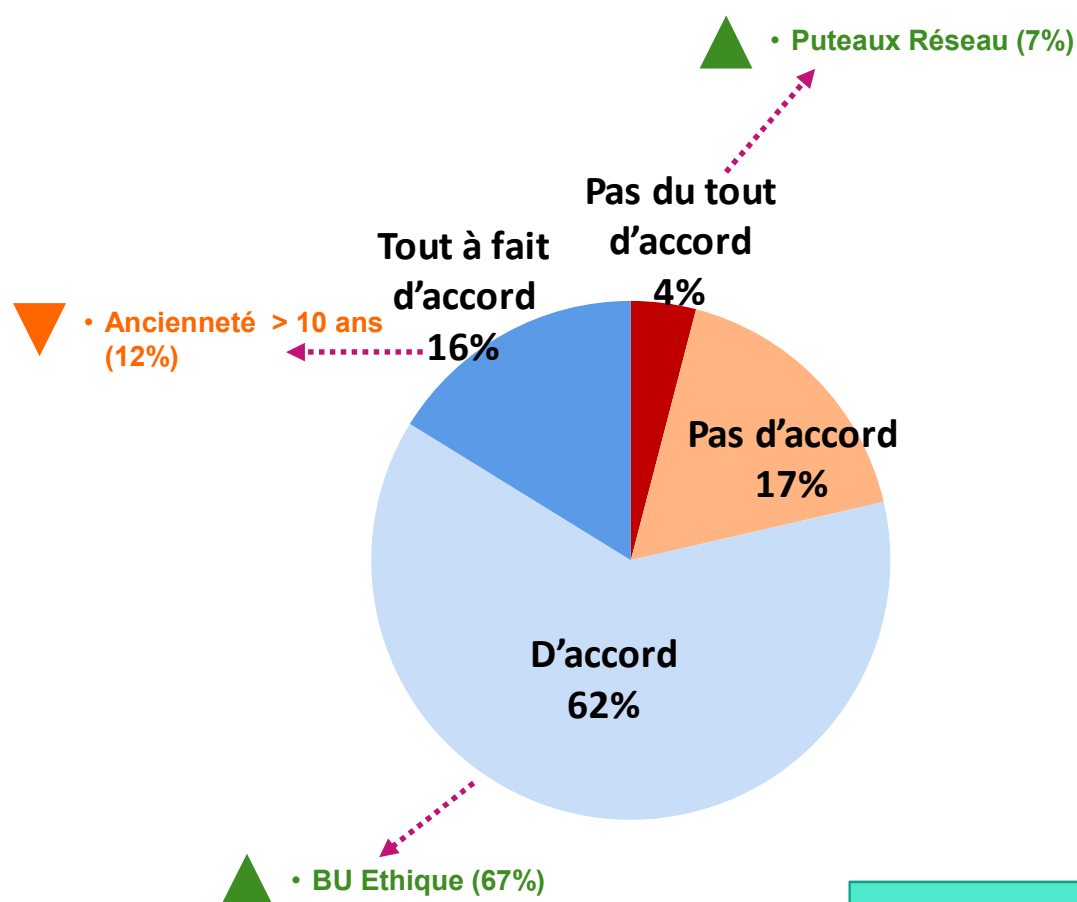
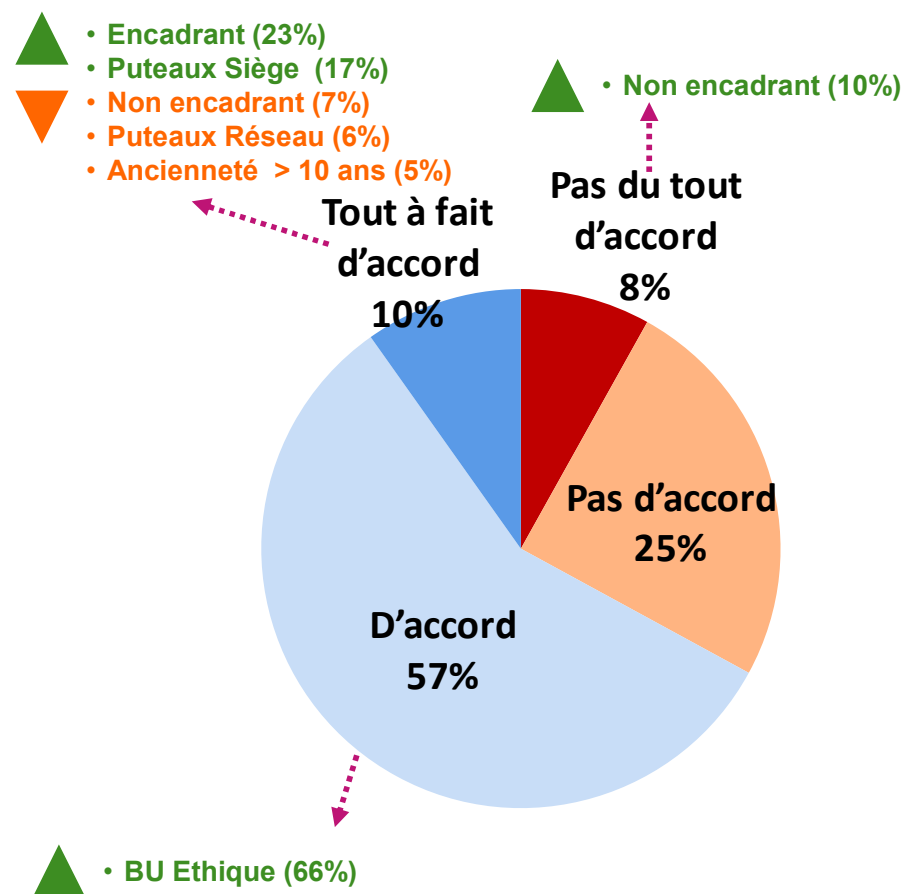
N = 173



## Communication – information (suite)

*Vous avez confiance dans la stratégie de votre entreprise.*

*La stratégie suivie par la Direction vise à assurer le développement et la pérennité*

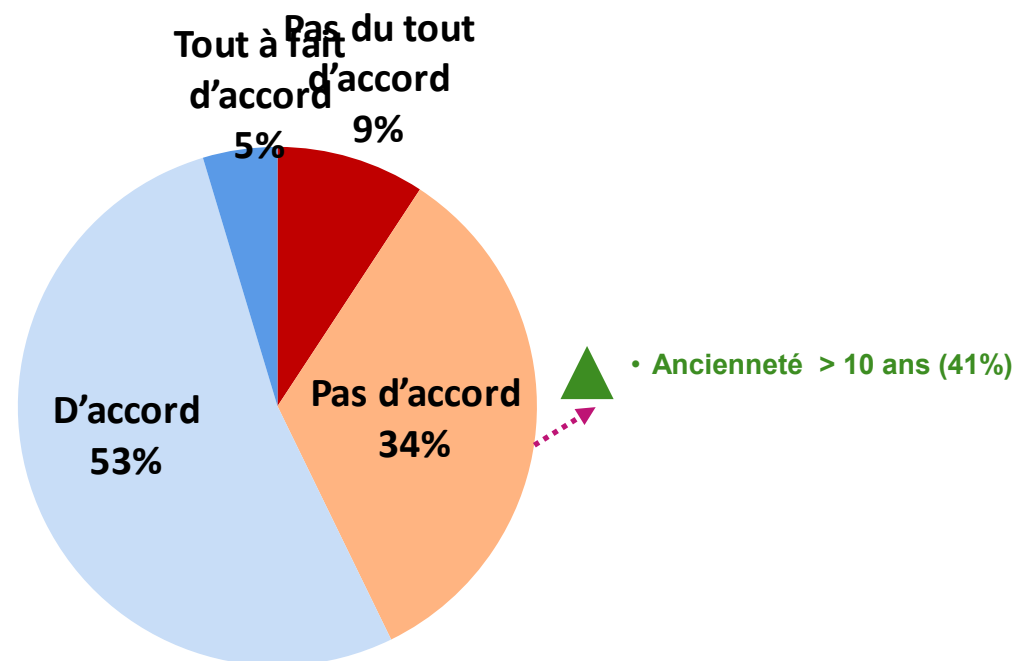
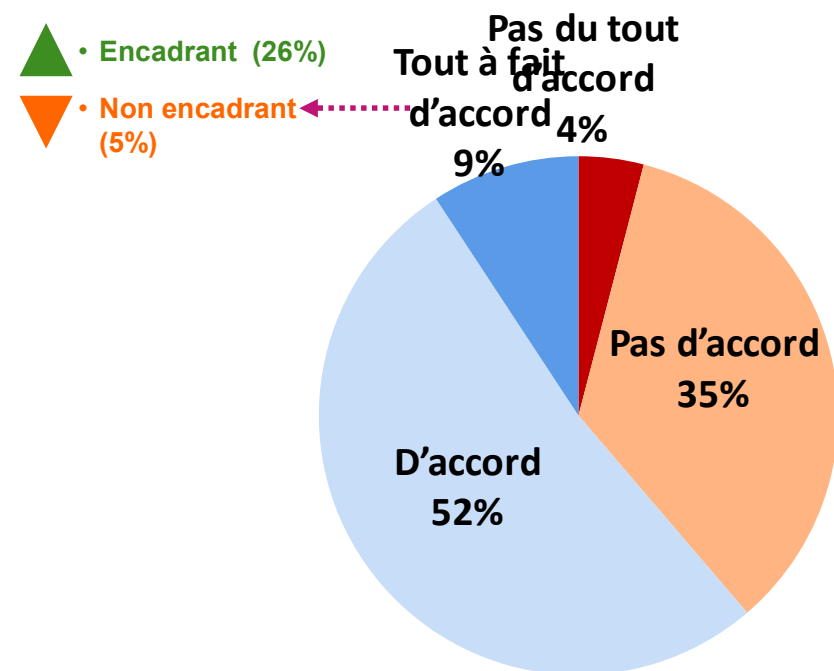


N = 173

## Communication – information (suite)

êtes-vous suffisamment informés des éléments discutés (enjeux et contenus du dialogue social) entre les instances et la Direction

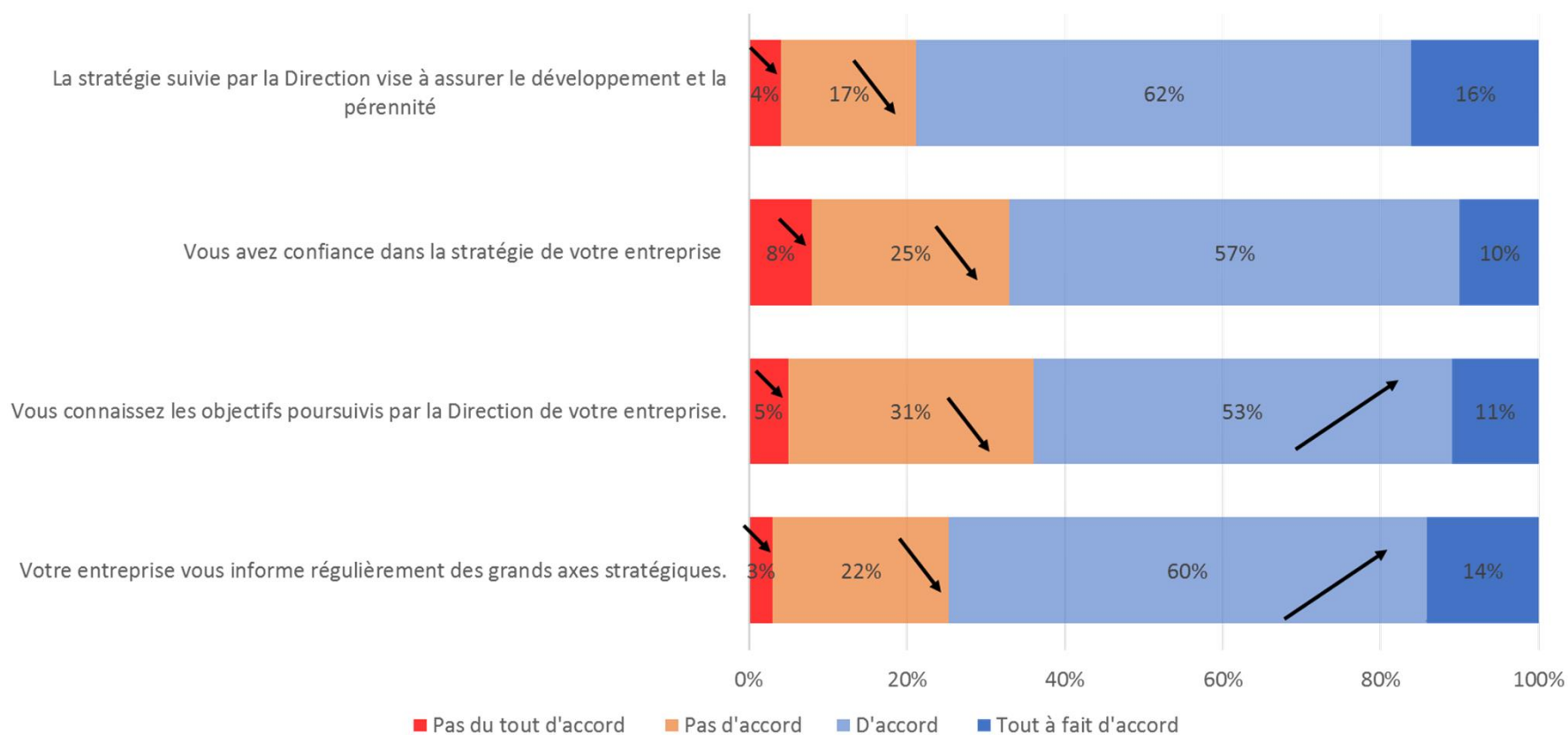
Estimez-vous que la communication et l'information entre les instances représentatives du personnel (ou élus) et les salariés est bonne ?



N = 173

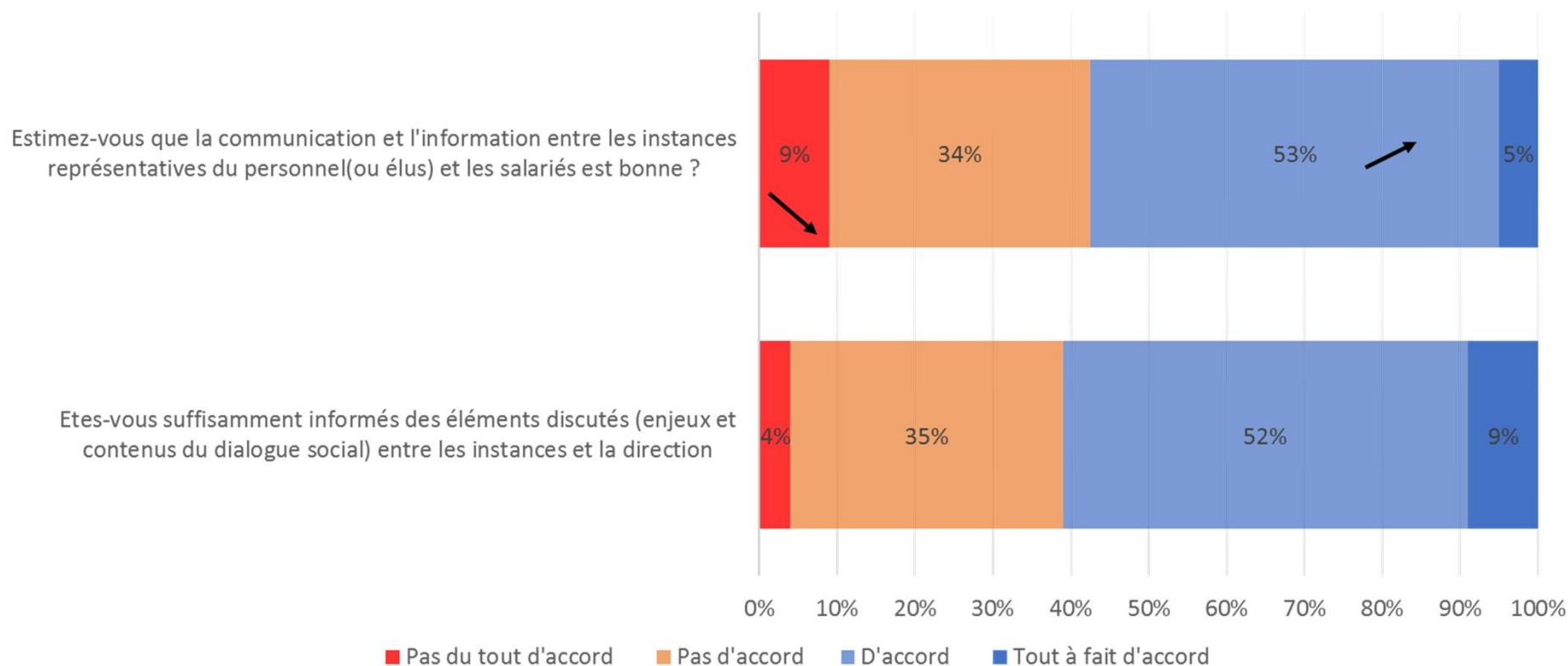
# Communication – information – synthèse

## STRATÉGIE



# L'environnement de travail – synthèse

## QUALITÉ DU DIALOGUE SOCIAL



# Une communication meilleure qu'en 2016, mais qui peut encore être améliorée

## POINTS FORTS

- La **stratégie** est majoritairement jugée positivement, que ce soit au niveau de sa **communication** comme de **son contenu**.
  - 78% des salariés estiment que la stratégie vise à assurer le **développement et la pérennité**
  - 67% des salariés ont **confiance** dans la stratégie
  - 64% des salariés connaissent les **objectifs des LBR**, et 74% en connaissent les **axes stratégiques**
- La **qualité du dialogue social** est elle aussi jugée majoritairement positive, même si elle fait moins l'unanimité

## POINTS à AMELIORER

- La **qualité du dialogue social** est l'élément qui partage les salariés
- Près de **2 salariés sur 5** estiment que la **communication entre les instances représentatives du personnel (IRP)** et les salariés est mauvaise, et estiment **ne pas être assez au courant des éléments discutés**
- **Les salariés ayant plus de 10 ans d'ancienneté**, et les **non-encadrants** se sentent moins informés des objectifs de l'entreprise.

## Evolutions

- En 2018, l'évolution est très positive. Les salariés :
  - Ont davantage confiance dans la **stratégie de l'entreprise**
  - Pensent davantage que la stratégie assure le **développement et la pérennité**
  - Estiment être davantage **informés sur la stratégie (axes et objectifs)**

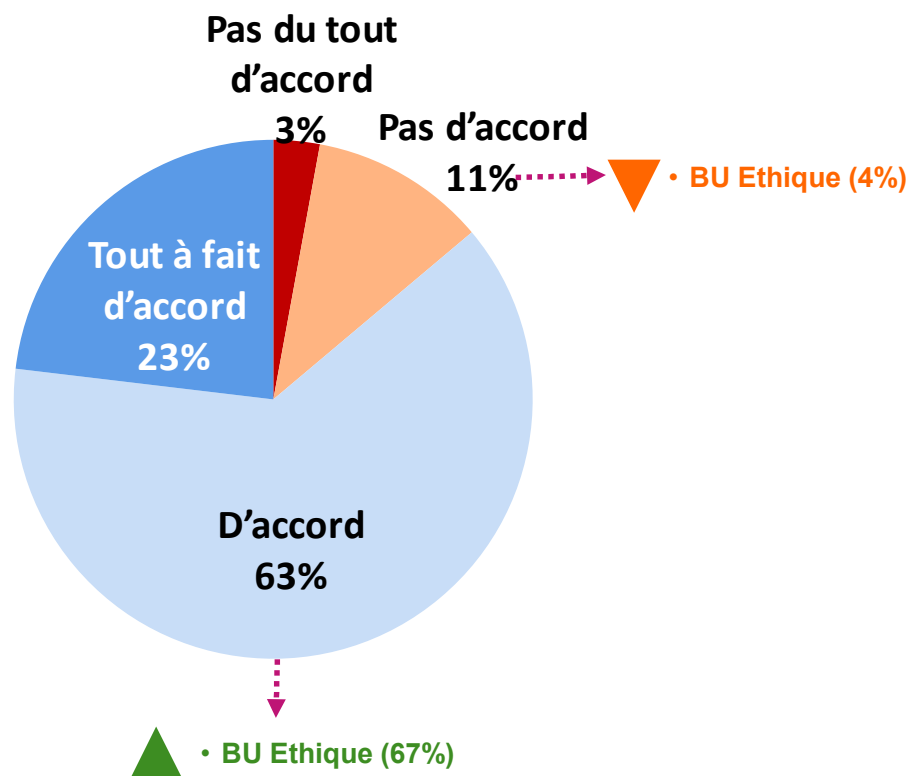


# Valeurs

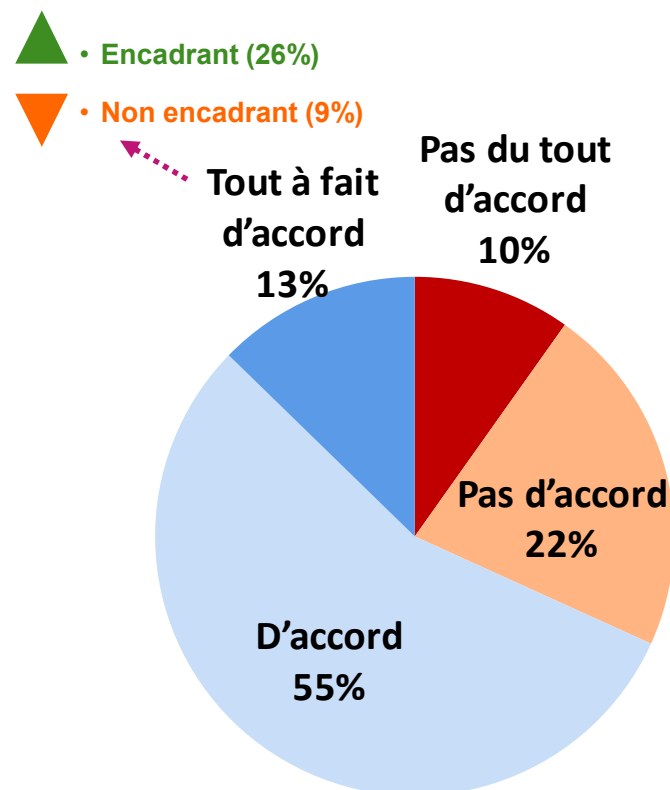
- Méthodologie
- Participation & Représentativité
- Satisfaction
- Relations interprofessionnelles
- Organisation & Conditions de travail
- Communication & Informations
- **Valeurs**
- Satisfaction sur les actions mises en place

# Les valeurs dans l'environnement professionnel

Performance



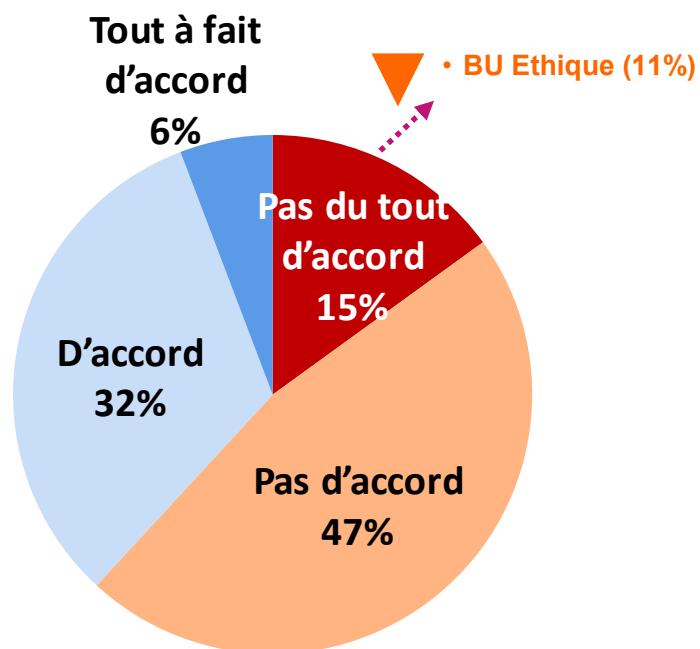
Respect



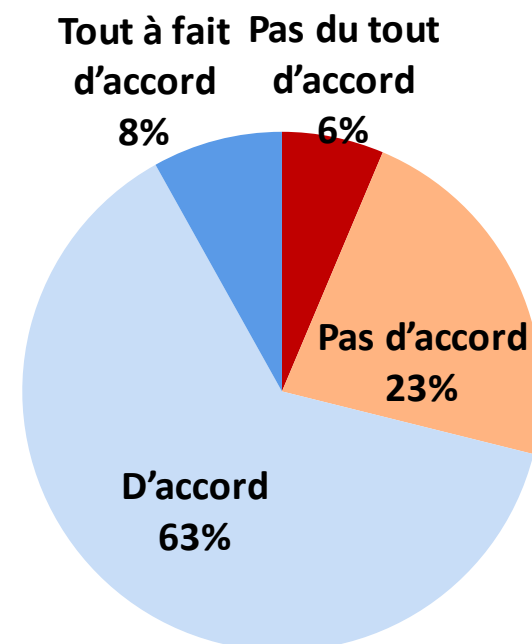
N = 173

## Les valeurs dans l'environnement professionnel (suite)

Innovation



Collaboration

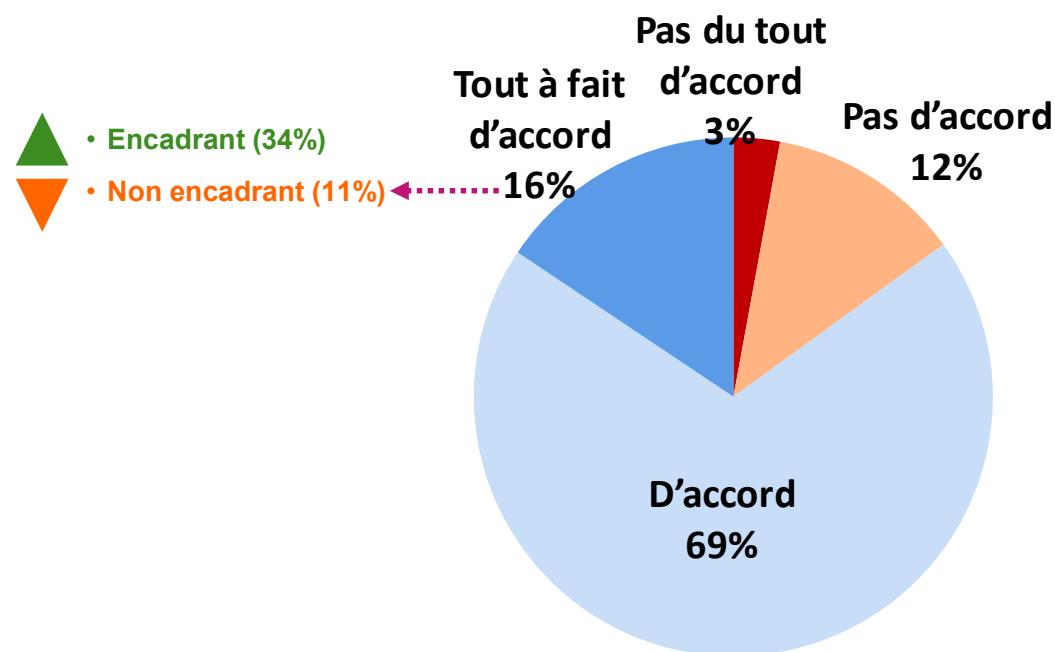


N = 173



## Les valeurs dans l'environnement professionnel (suite)

Ethique



N = 173

# Une perception des valeurs variable

## Synthèse

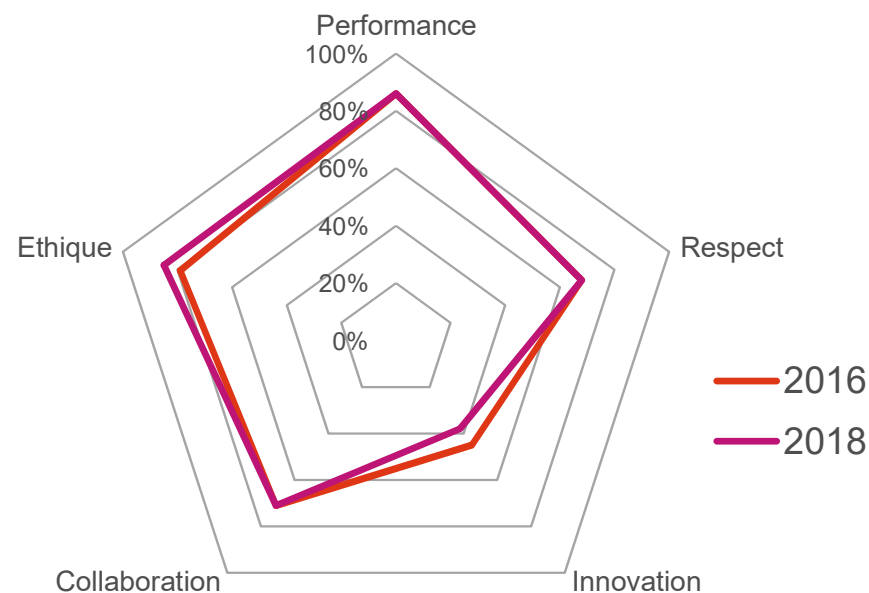
- ⊙ **L'Éthique**, la **performance**, et la **collaboration** sont les valeurs perçues comme les présentes dans l'environnement de travail
- ⊙ **L'innovation** et le **respect** sont moins perçues comme des valeurs opérantes
- ⊙ Le **Respect** et **l'Éthique** sont notamment davantage perçus par les **encadrants** que les non-encadrants

### Evolutions



- Aucune évolution significative n'est notable entre les deux années 2016 et 2018

### Perception des valeurs dans l'environnement de travail



# Satisfaction sur les actions mises en place

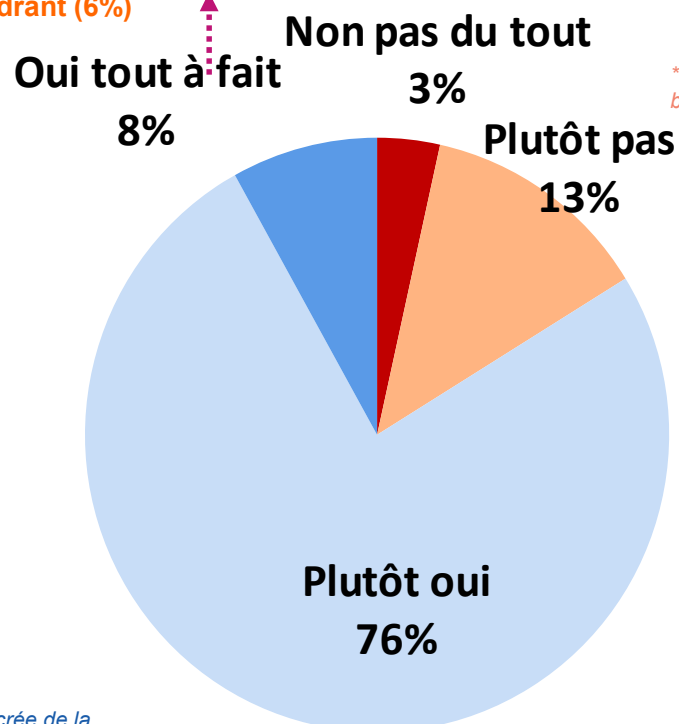
- Méthodologie
- Participation & Représentativité
- Satisfaction
- Relations interprofessionnelles
- Organisation & Conditions de travail
- Communication & Informations
- Valeurs
- **Satisfaction sur les actions mises en place**

# Satisfaction sur les actions mises en place sur le site Puteaux

Dans le domaine de la communication ?

40 verbatims

- Encadrant (17%)
- Non encadrant (6%)



\*« Les réunions régionales ne sont plus prévues avec les DMS et c'est bien dommage. Il faudrait dans ce cas un directeur régional commun aux DMS qui reconnaît leur problématique »

\*« Pas assez de réunions nationales, on ne connaît plus le réseau »

\*« Newsletter, communications des valeurs »

\*« Un grand bravo pour l'accueil des nouveaux arrivants, et pour la newsletter »

\*« Réunion nationale avec toutes les BU, cela crée de la cohésion. »

\*« Le séminaire annuel »

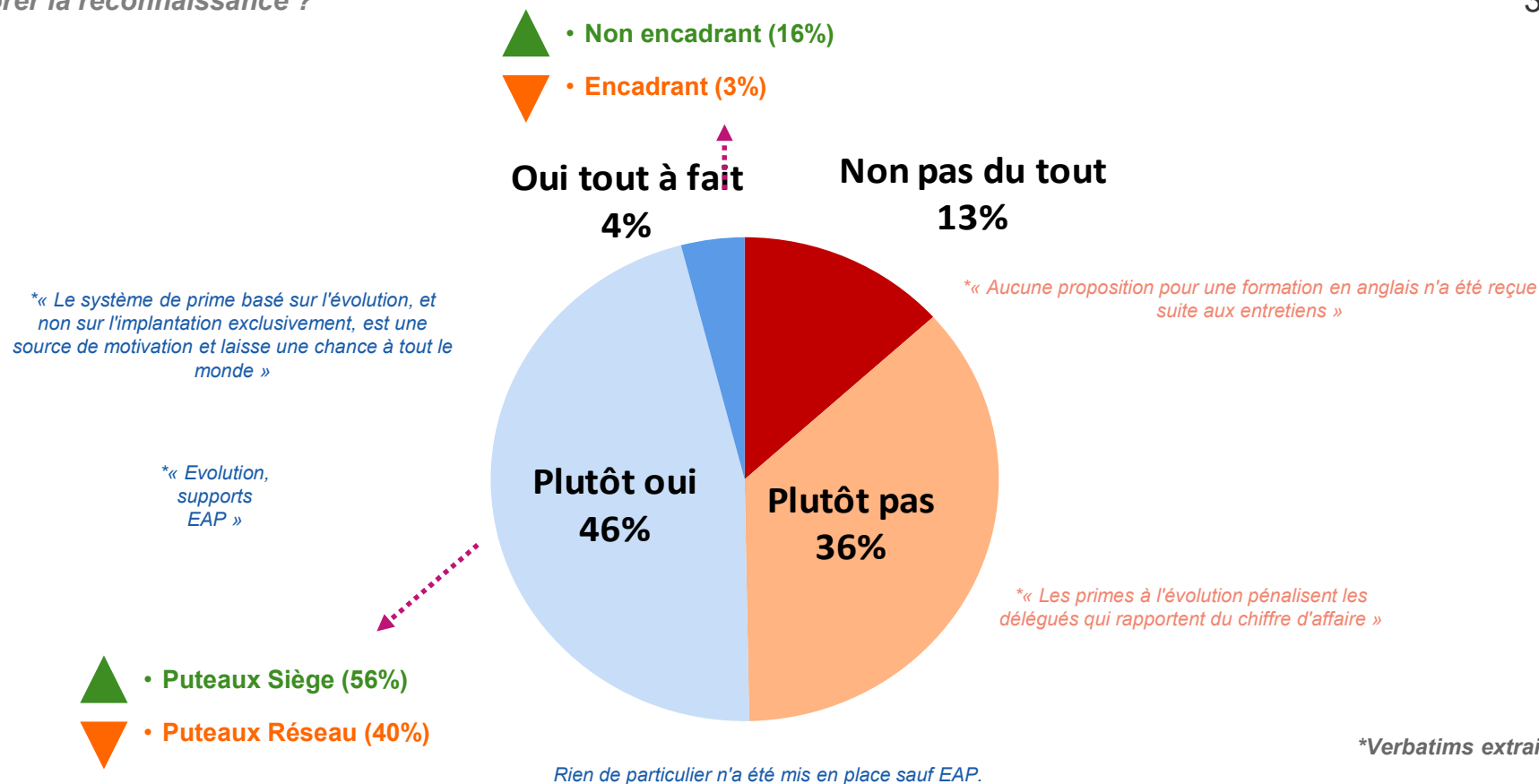
\*Verbatims extraits de l'enquête

N = 173

## Satisfaction sur les actions mises en place sur le site Puteaux (suite)

Pour améliorer la reconnaissance ?

32 verbatims

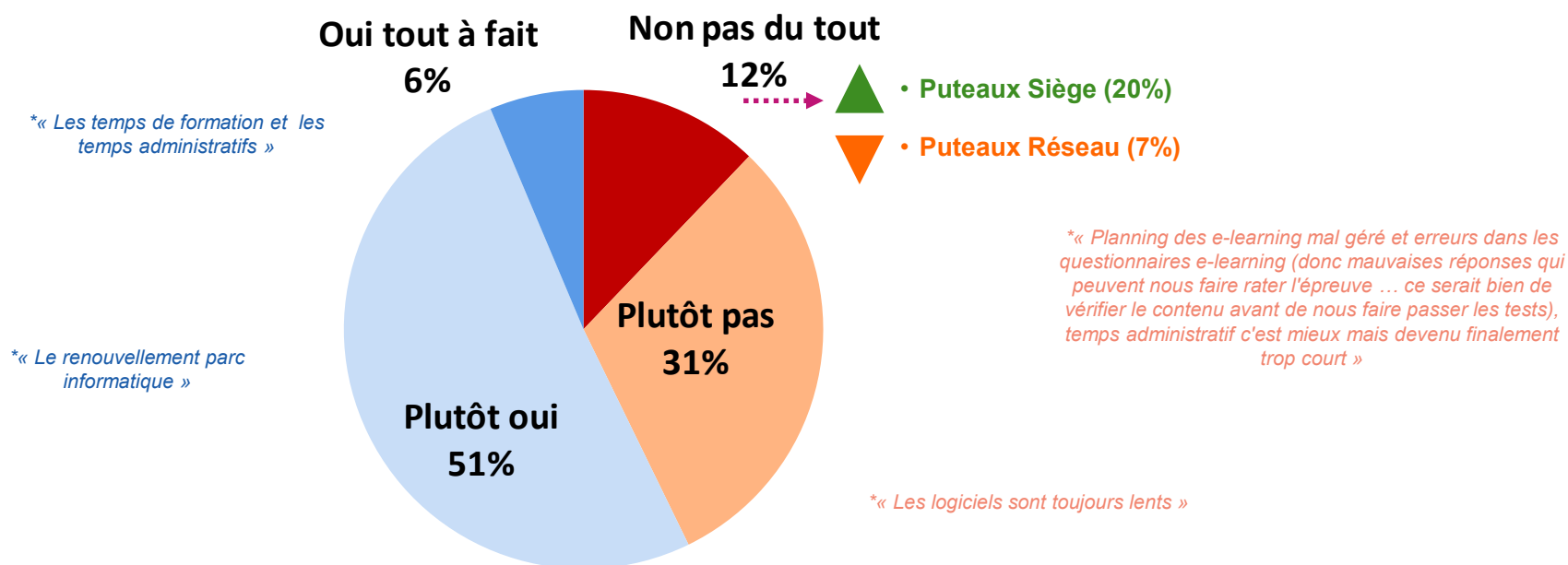


N = 173

## Satisfaction sur les actions mises en place sur le site Puteaux (suite)

36 verbatims

Concernant les conditions matérielles et la charge de travail ?



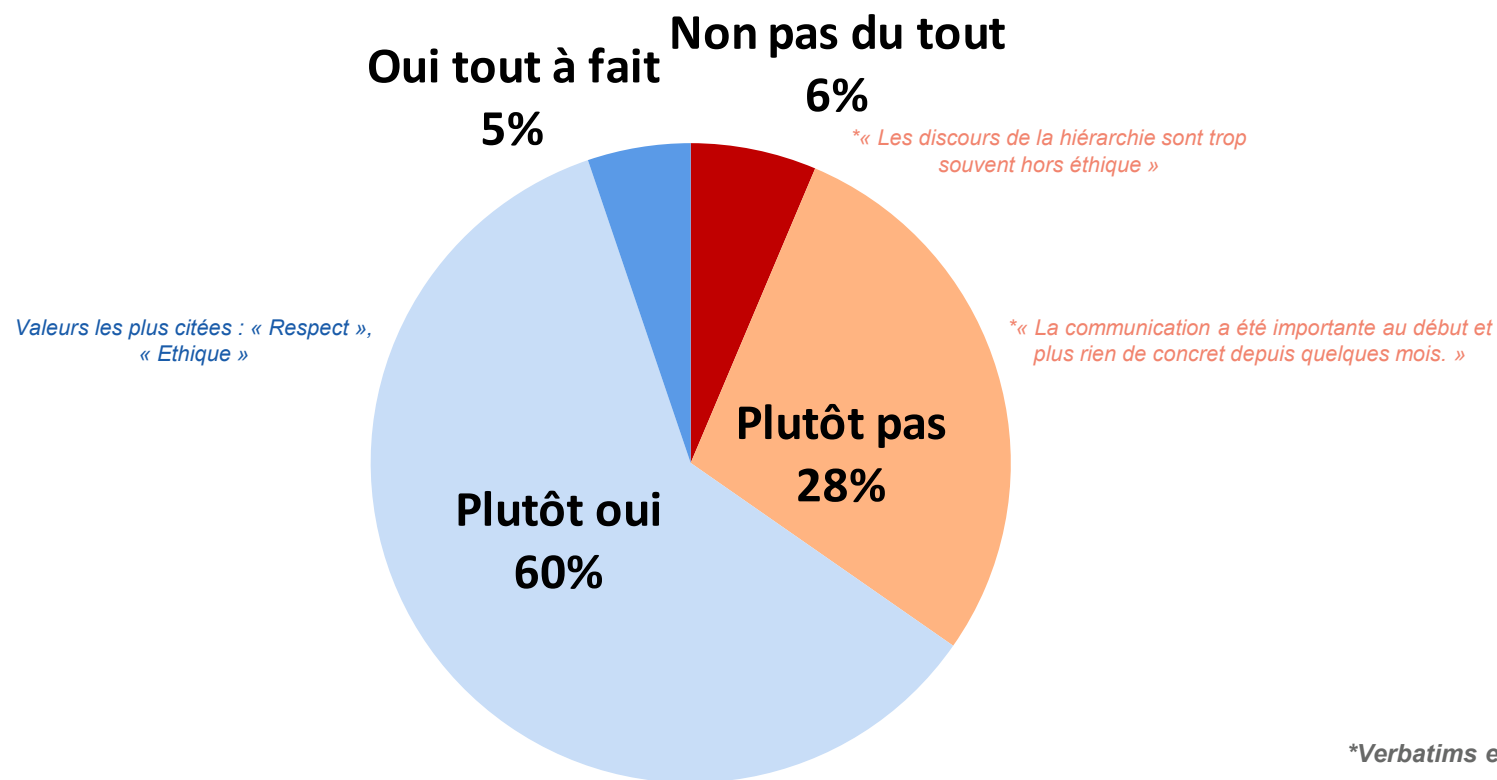
\*Verbatims extraits de l'enquête

N = 173

## Satisfaction sur les actions mises en place sur le site Puteaux (suite)

Concernant la communication qui a été faite sur les valeurs des Laboratoires ?

22 verbatims



\*Verbatims extraits de l'enquête

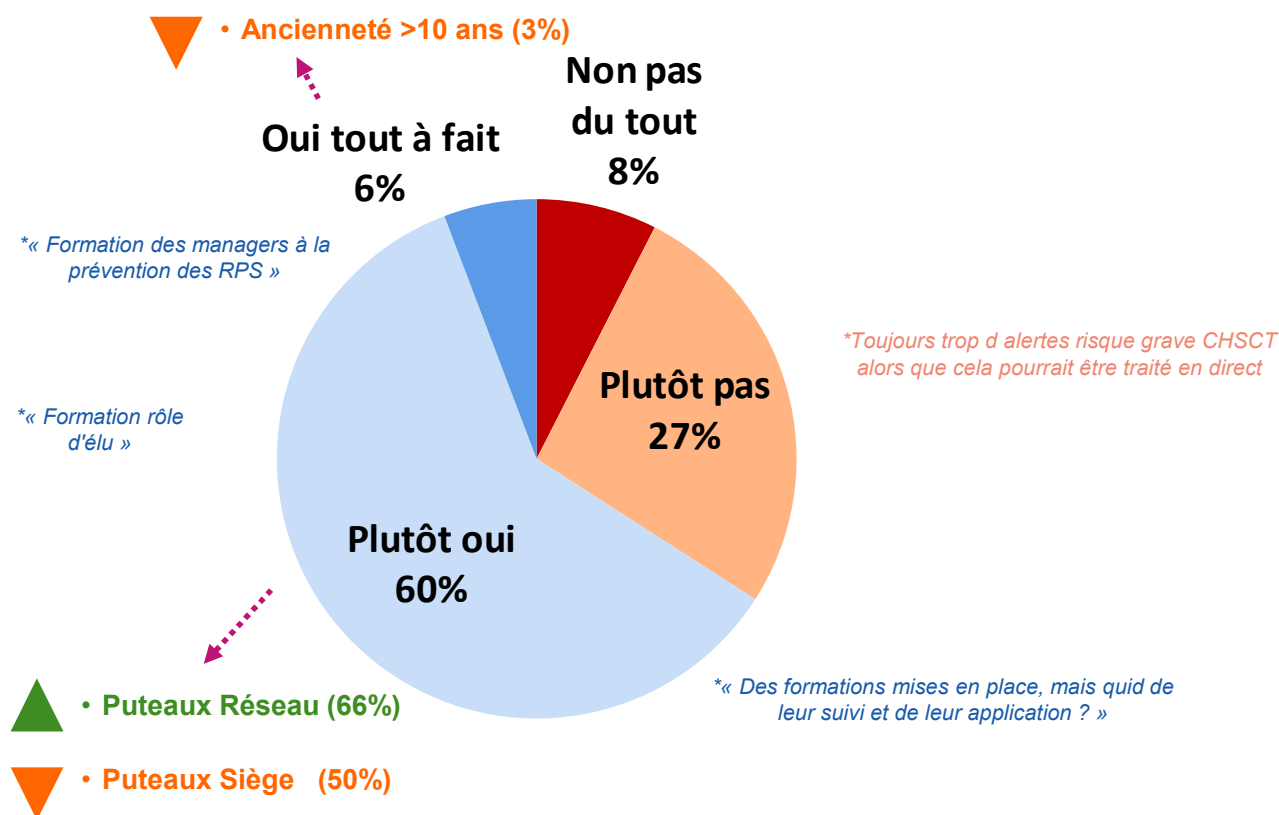
N = 173

N = 22

# Satisfaction sur les actions mises en place

Concernant la politique de prévention des risques ?

28 verbatims



\*Verbatims extraits de l'enquête

N = 173

N = 28



## PROPOSITIONS & SUGGESTIONS

# Propositions & Suggestions

Management

## Constats

- ⊙ Le management est jugé parfois « inégal » entre les salariés, notamment sur la reconnaissance du travail et des compétences
- ⊙ La relation avec la hiérarchie est sujette à tensions, et parfois qualifiée de « violente / toxique »
- ⊙ Les objectifs, priorités, et les feedbacks concernant le travail réalisé ne sont pas toujours clairs
- ⊙ La pression sur la productivité est jugée forte pour certains

« Le management devrait se remettre en question et se moderniser »

« Il faudrait un management plus juste avec une meilleure reconnaissance du travail effectué notamment. »

## Suggestions

- ⊙ Renforcer la professionnalisation des managers (à la fois sur la technique et les compétences managériales)
- ⊙ Sanctionner les comportements nocifs des cadres
- ⊙ Redéfinir les objectifs de performance pour diminuer la pression
- ⊙ Rendre davantage les salariés autonomes et responsables dans leurs tâches (ex : Organisation personnelle)
- ⊙ Favoriser la reconnaissance orale et symbolique de la part des encadrants et de la direction

**46 réponses**

# Propositions & Suggestions

## Communication

### Constats

- ⦿ La communication (ascendante, horizontale et descendante) est globalement jugée insuffisante, même si des efforts après la première enquête sont soulignés
- ⦿ Les relations entre services sont encore jugées trop insuffisantes
- ⦿ La prise en compte des collaborateurs dans les décisions/actions de la hiérarchie est jugée insuffisante

### Suggestions

- ⦿ Créer une « boîte à idées » permanente, suivie régulièrement
- ⦿ Impliquer davantage les collaborateurs dans la réflexion sur les actions proposées
- ⦿ Favoriser la communication directe entre la direction et les collaborateurs, sans relais nécessaire par les managers
- ⦿ Favoriser la transparence concernant les décisions prises par la direction, notamment sur la stratégie
- ⦿ Mettre en place des réunions entre BU
- ⦿ Mettre en place davantage de groupes de travail sur des sujets divers (5S, Gestion des déchets, Optimisation – Réduction des modes opérations,...)

« La direction devrait communiquer en direct avec les salariés, sans passer par des relais »

« Les services devraient davantage communiquer entre eux, ils ne sont pas en compétition »

**44 réponses**

# Propositions & Suggestions

## Politique RH

### Constats

- ⊙ La progression de carrière au sein de la société est jugée difficile, et inégale entre les salariés
- ⊙ Les formations, notamment en informatique, sont remarquées, mais jugées insuffisantes
- ⊙ Il est estimé que les salaires ne suivent parfois pas les progressions professionnelles
- ⊙ Le système de primes est perçu parfois comme injuste, avec une part de variable difficilement atteignable, et parfois peu compréhensible
- ⊙ La place des syndicats est parfois jugée trop importante dans les relations entre les salariés et la direction

« Il faudrait une évolution professionnelle plus perceptible, avec plus de communication sur les possibilités »

### Suggestions

- ⊙ Système de primes
  - ➔ Prendre en compte les implantations et les quota produits, en plus de l'évolution unitaire dans le système de primes
  - ➔ Mettre en place un outil de pilotage pour que les salariés suivent leur performance, avec des objectifs chiffrés et atteignables
- ⊙ Mettre en place des primes déconnectées des résultats
- ⊙ Mettre en place davantage de formations : En informatique, pour les nouveaux produits, gestion du stress,...
- ⊙ Etendre la prime de transport au-delà de 20 km
- ⊙ Autoriser les temps partiels
- ⊙ Développer le télétravail / les visio-conférences

« La partie variable du système de primes est de moins en moins atteignable »

**34 réponses**

# Propositions & Suggestions

## Conditions matérielles

### Constats

- ⦿ Les équipements industriels à l'usine, et le bâtiment sont parfois jugés désuets, peu entretenus, et inadaptés
- ⦿ Les bureaux à Puteaux ont tendance à cloisonner les personnes
- ⦿ L'ambiance sonore dans l'usine est parfois décrite comme trop bruyante
- ⦿ Les outils informatiques sont jugés peu fiables (Wifi, ordinateurs, logiciels,...)

« Le matériel est inadapté, les machines sont vieilles et mal entretenues ... »

« Il faudrait des outils informatique adaptés au travail d'aujourd'hui. Excel ne suffit plus à gérer 90% de notre travail. »

### Suggestions

- ⦿ Améliorer la disposition des bureaux à Puteaux (Siège)
- ⦿ Proposer des tablettes informatiques aux personnes en déplacement
- ⦿ Simplifier la réglementation pour les VM : Book réglementaire obsolète, signature des modalités de réception,...
- ⦿ Automatiser les tâches répétitives et fastidieuses

**31 réponses**

# Propositions & Suggestions

## Organisation

### Constats

- ⊙ Saint Victor
  - ➔ Les plannings sont parfois modifiés, créant de l'instabilité dans l'organisation
  - ➔ Le travail est difficilement prévisible
- ⊙ Puteaux
  - ➔ Les demi-journées administratives sont appréciées, mais jugées parfois insuffisantes, et parfois compliquées à prendre vis-à-vis des collègues
  - ➔ Les tâches sont parfois réalisées en doublons
- ⊙ La charge de travail est perçue en augmentation, sans contreparties ou aménagements. Elle est également jugée inégalement répartie.

« Il faudrait une meilleure répartition des tâches et organisation, ainsi que la mise en place d'outils informatiques afin d'optimiser les process »

« La charge de travail sur les chefs de services est si importante qu'ils ne sont plus disponibles pour être présents dans leur service »

### Suggestions

- ⊙ Réaliser un audit sur la charge de travail
- ⊙ Puteaux
  - ➔ Allouer davantage de temps supplémentaire dédié aux préparations de RP le soir
  - ➔ Créer un département dédié aux DMOS
  - ➔ Favoriser la collaboration entre les services
  - ➔ Simplifier la gestion de la réglementation (book réglementaire, signature des modalités de réception,...)
  - ➔ Mettre en place davantage de réunions projets
  - ➔ Elargir la cible des médecins
- ⊙ Saint-Victor
  - ➔ Clarifier les responsabilités dans les fiches de postes (Saint Victor)
  - ➔ Avoir une vision plus à long-terme de la production (3 à 5 ans)
  - ➔ Mettre en place un planning général de production intégrant tous les acteurs
  - ➔ Créer des groupes de travail sur l'aménagement des postes de travail et de l'organisation du travail

**35 réponses**

# Propositions & Suggestions

## Relations professionnelles

### Constats

- ⊙ Des comportements violents (Insultes, menaces, humiliations,...) sont parfois rapportés
- ⊙ Un manque de respect est également souvent ressenti
- ⊙ Les conflits ne sont pas toujours traités, et pèsent sur l'ambiance générale
- ⊙ Un manque global d'esprit d'équipe est parfois mentionné
- ⊙ Puteaux
  - ➔ Les salariés ressentent parfois un manque de confiance de la hiérarchie
- ⊙ Saint-Victor
  - ➔ De fortes difficultés relationnelles avec la direction et certains managers sont rapportés

« La pression est omniprésente par des mots qui sont violents et humiliants »

« Il faudrait prendre au sérieux les conflits, le mal-être, et les gérer »

### Suggestions

- ⊙ Organiser davantage d'événements destinés à promouvoir la convivialité (Evénements sportifs, repas, aides humanitaires,...)
- ⊙ Mettre en place des espaces physiques communs de convivialité/échanges (salles de repos,...)

**29 réponses**