

A la recherche de demain

Étude sur l'expérience de la communication interne
avant & pendant la crise du coronavirus

Katja Werbrouck, 02/2021





INTERNAL COMMUNICATION
MOODMETER

**EXPÉRIENCE DE LA
COMMUNICATION INTERNE
DES COLLABORATEURS ET DU MANAGEMENT**

EN COLLABORATION DEPUIS 2019



Introduction

Grâce à une recherche quantitative en ligne nous avons étudié comment les employés vivent la communication de leur employeur avant et pendant la crise de la COVID-19, et quelles sont leurs attentes en termes de communication.

3 études ont été menées

02/2020 - 04/2020 - 02/2021 (en cours)

Montagnes russes en termes de satisfaction de la communication interne

02/2020

6,4

Focus bien-être et cohésion
Structure et régularité
Transparence
Accessibilité : lancement
outils et équipements

04/2020

7,4

Déshumanisation
Diminution drastique
Manque de perspectives
Fatigue & stress général

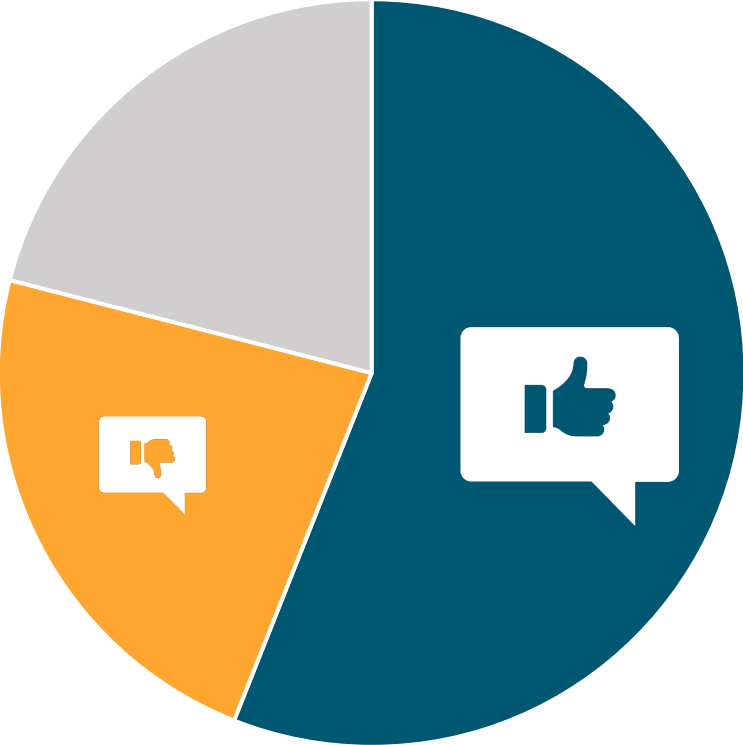
02/2021 *(en cours)*

5,9

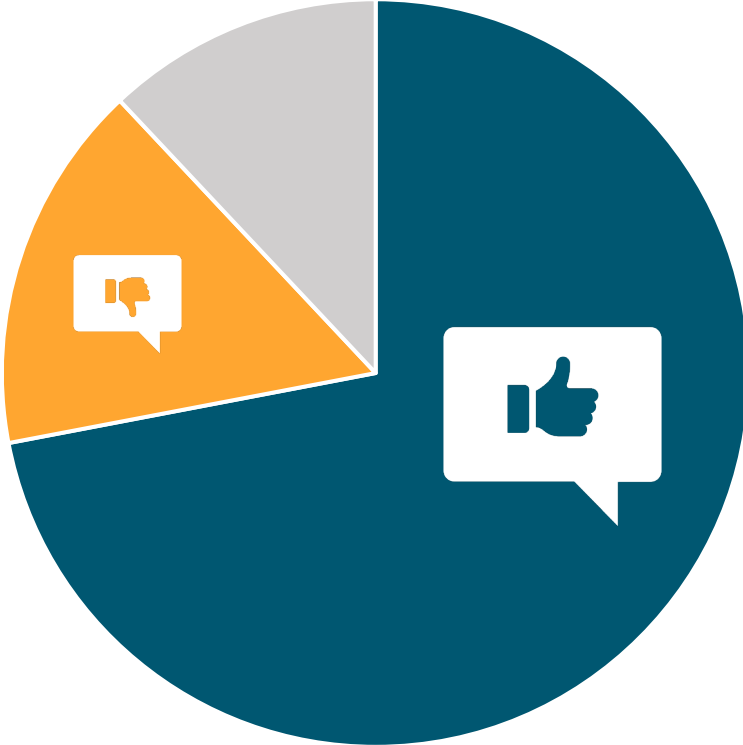
Satisfaction moindre
des collègues qui
continuent à se rendre
sur leur lieu de travail
ou des employés qui
sont (temporairement)
au chômage.

La communication via mon responsable

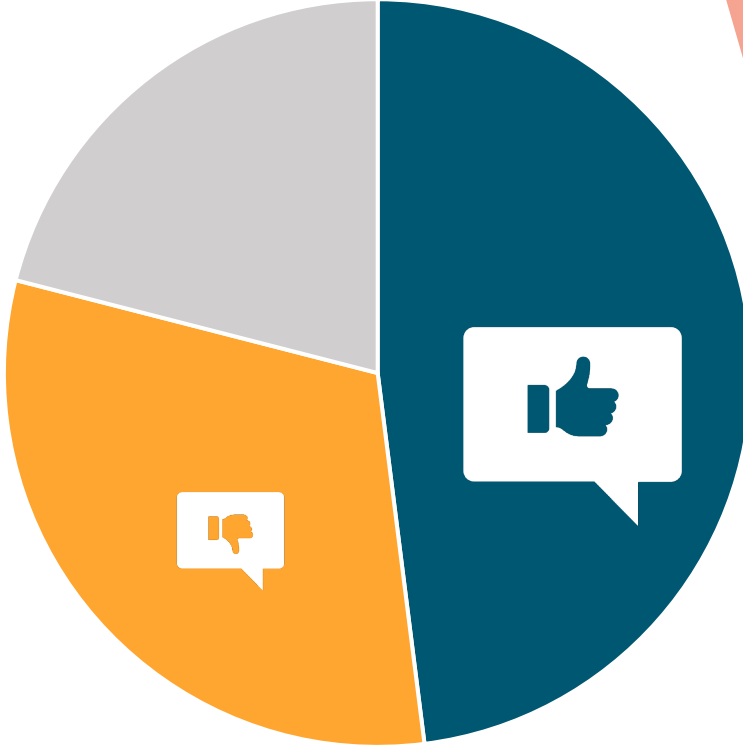
02/20



04/20



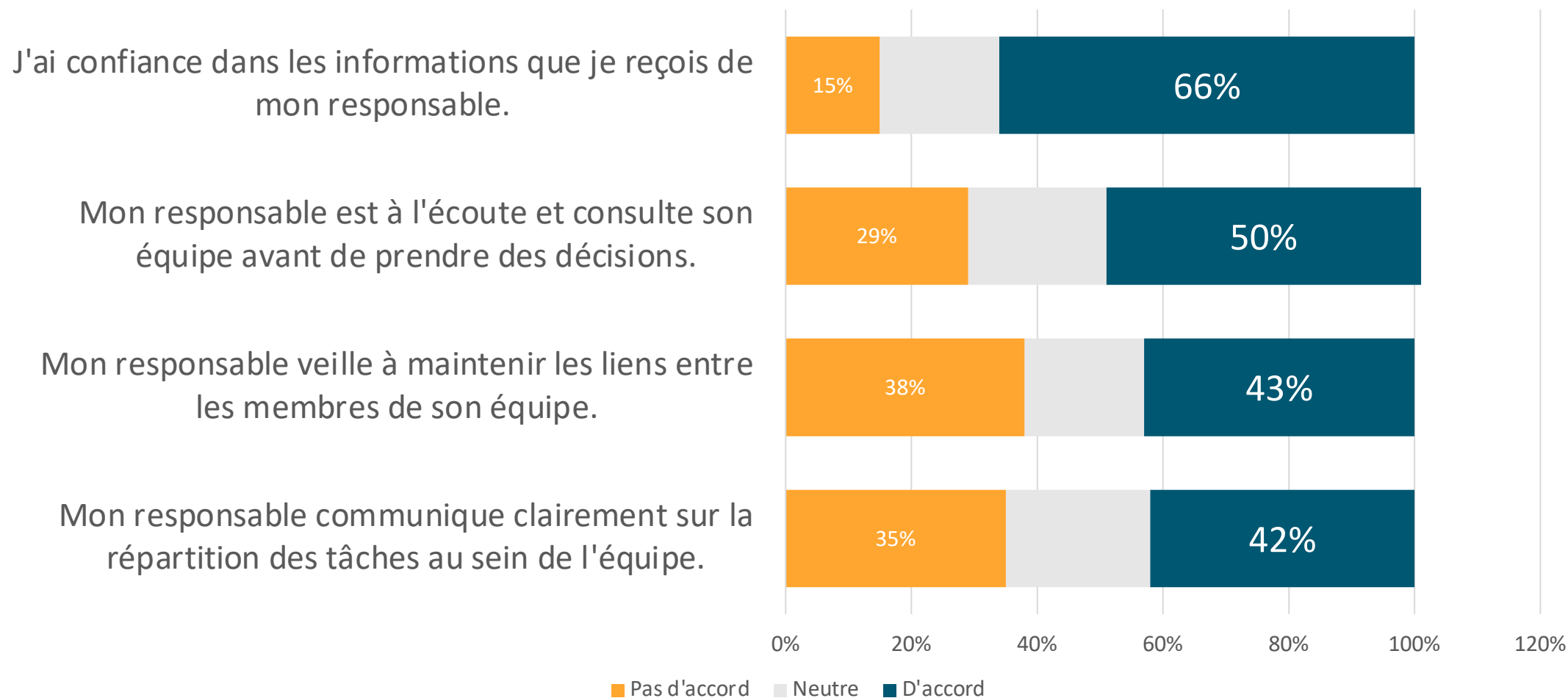
02/21 (en cours)



■ Je suis (très) satisfait(e) ■ Je suis (très) insatisfait(e) ■ Neutre

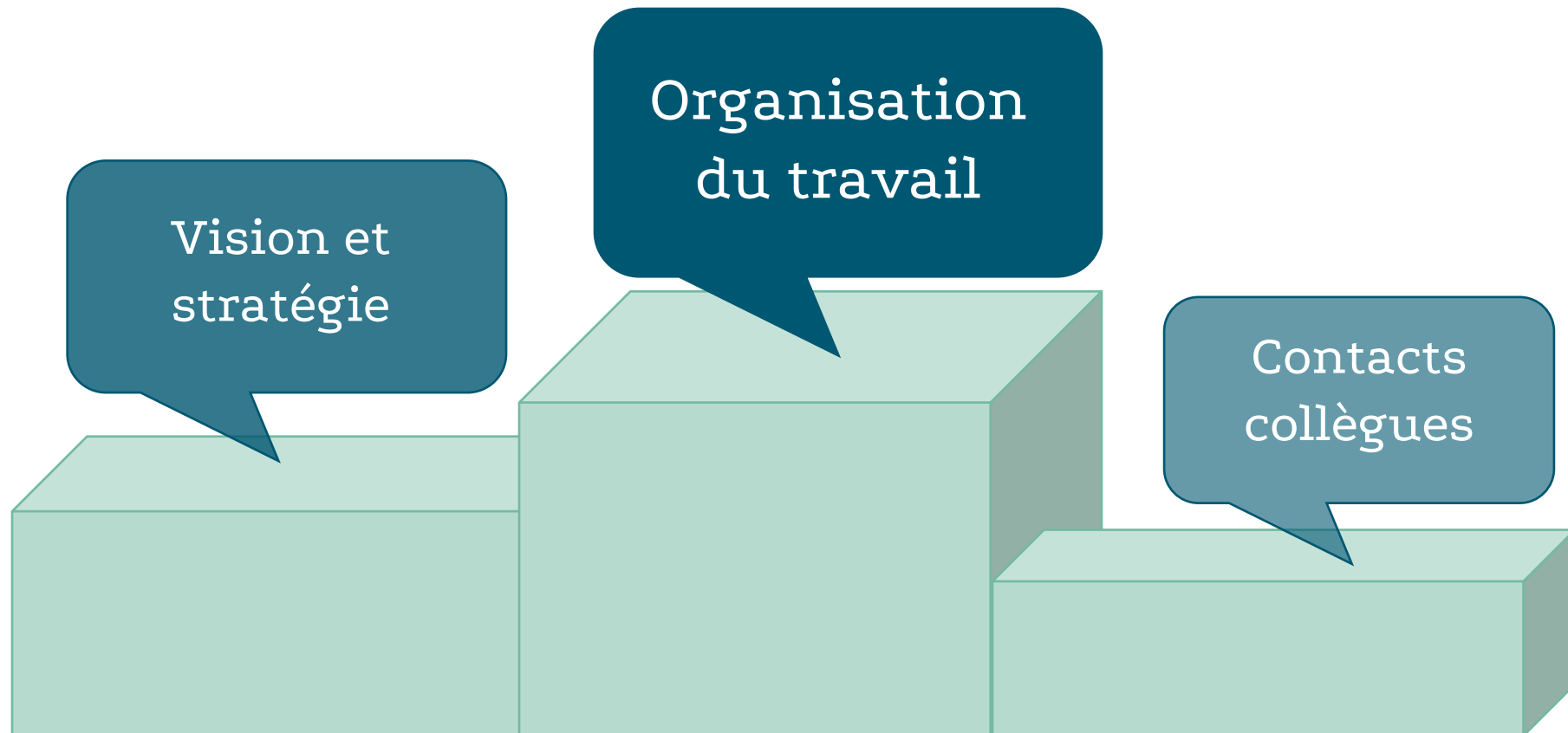
La communication via mon responsable

Résultats intermédiaires 02/2021



TOP 3 contenus dont j'ai besoin en tant que collaborateur

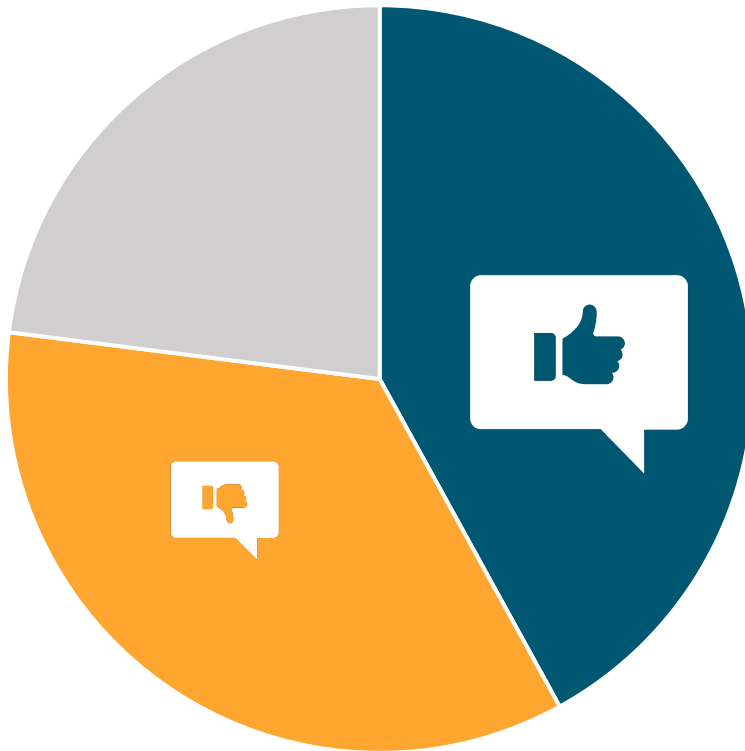
Résultats intermédiaires 02/2021



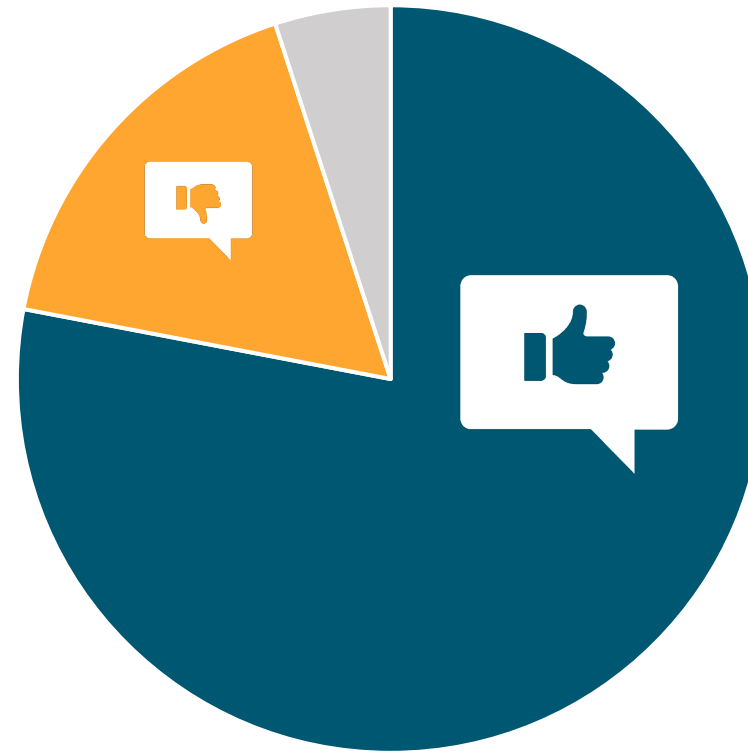
Sentiment d'un "back to business as usual" alors que ce n'est pas le cas dans les faits

Managers : soutien dans mon rôle de communicant

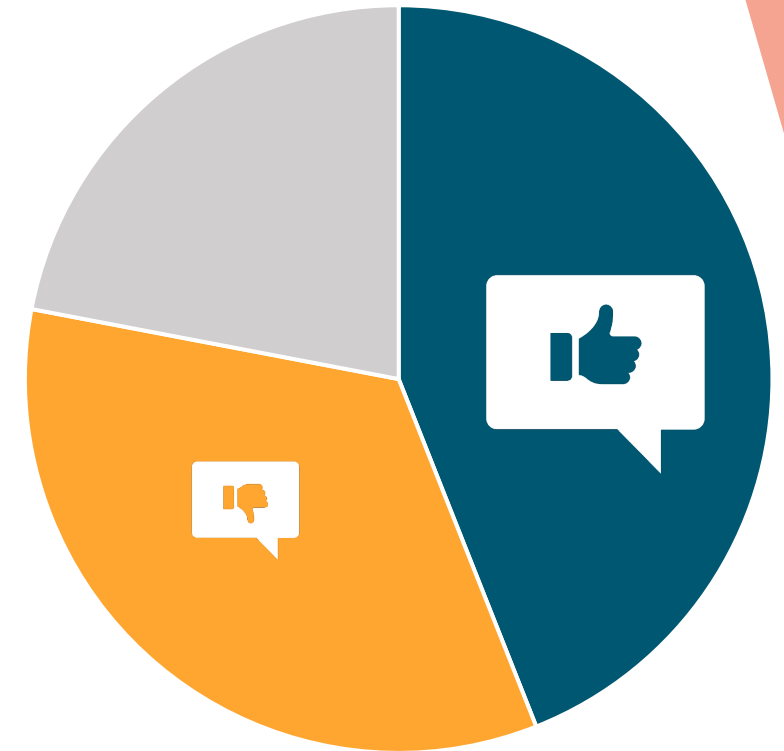
02/20



04/20



02/21 (en cours)



■ Je reçois du soutien

■ Je ne reçois pas de soutien

■ Neutre

Managers : principaux obstacles

Résultats intermédiaires 02/2021

Les collaborateurs montrent des signes de **fatigue/lassitude** par rapport au changement ou la situation de crise.

58%

38%

Je ne dispose pas de suffisamment de **temps** pour communiquer.

25%

Je ne suis-moi-même **pas informé(e)**.

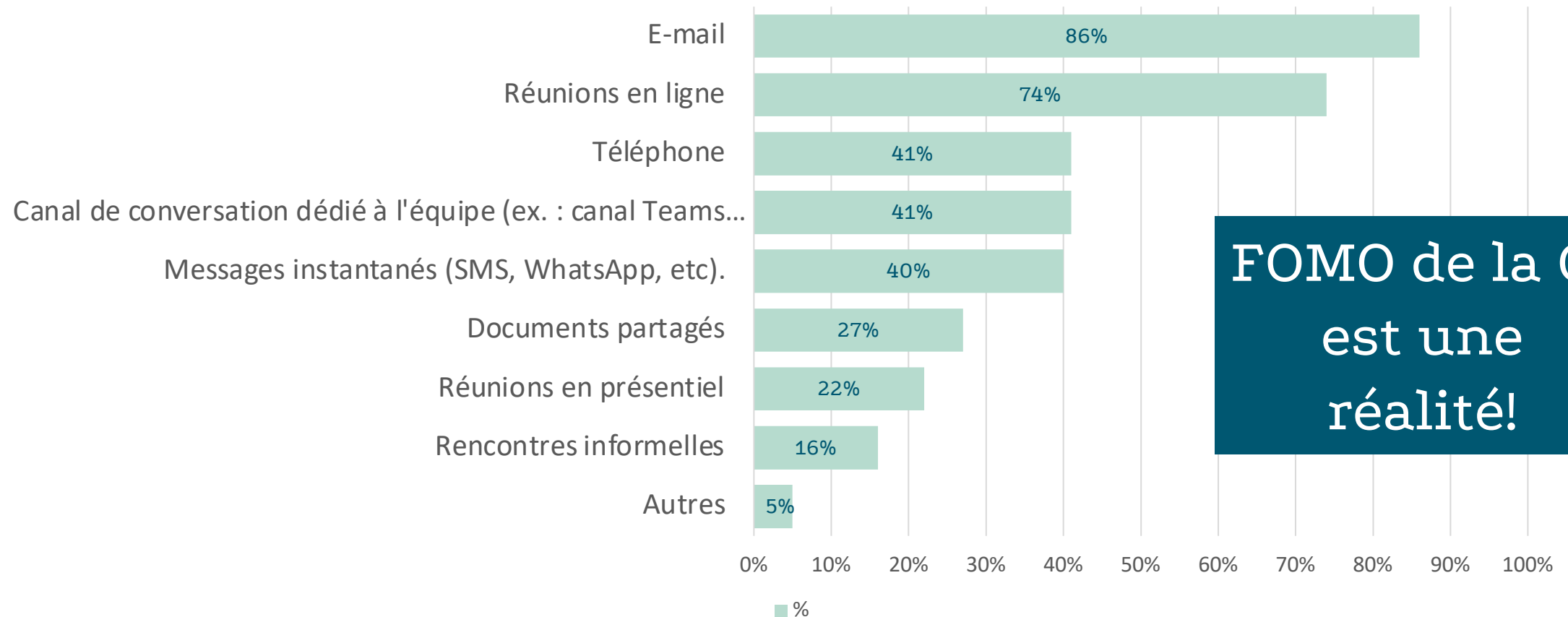
25%

J'ai des difficultés à **rassembler** mon équipe.



Je communique avec les personnes avec qui je collabore au quotidien

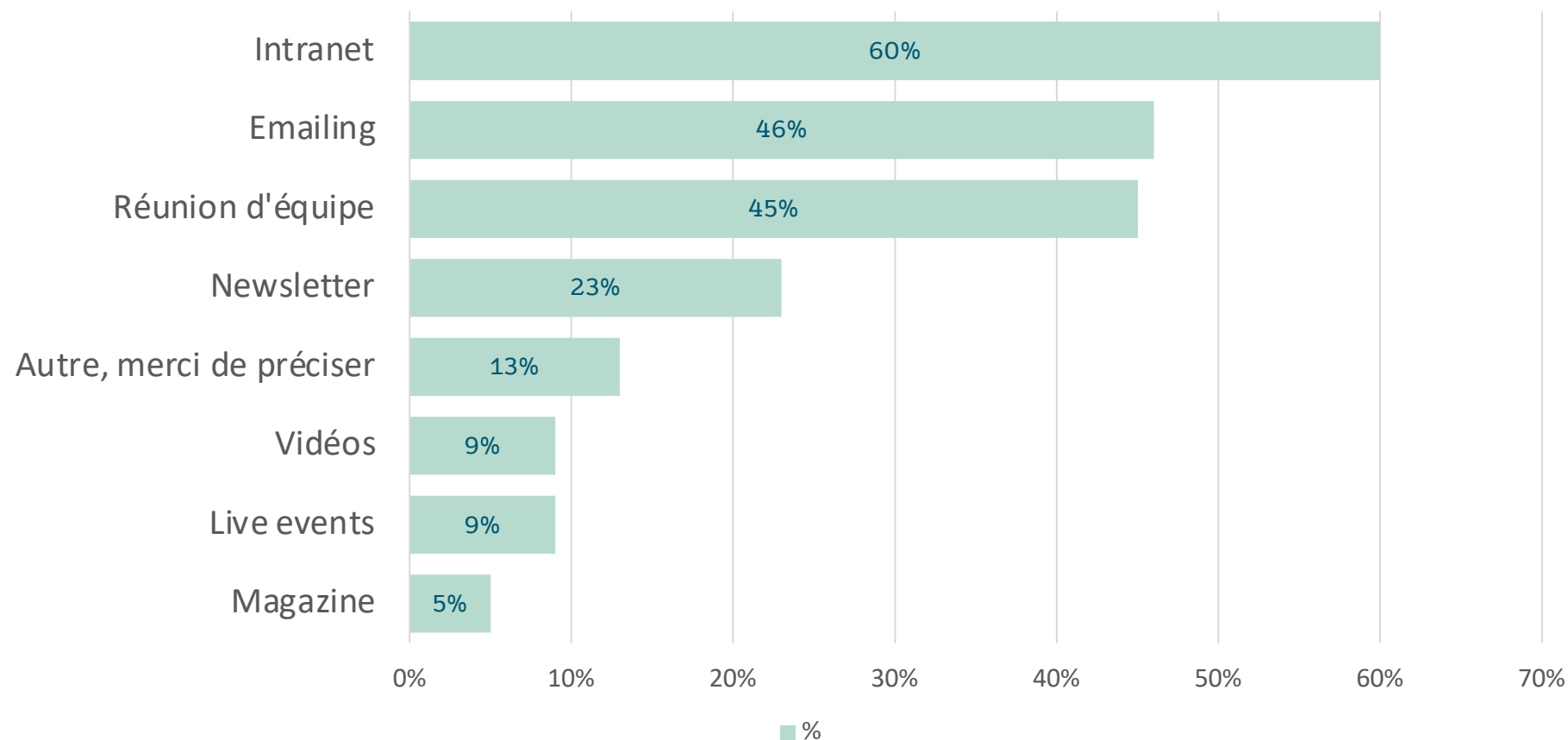
Résultats intermédiaires 02/2021



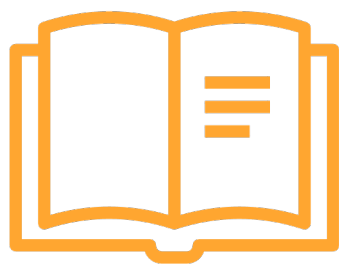
**FOMO de la CI
est une
réalité!**

Je m'informe sur la stratégie de mon organisation

Résultats intermédiaires 02/2021



Comment 'consommer' l'information?



En lisant

(article, email, rapport, etc.)



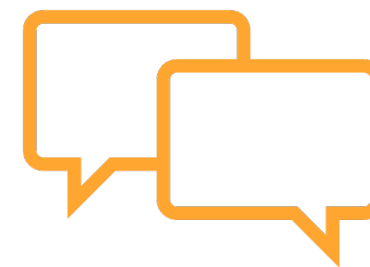
En regardant

(vidéo ou animation)



En écoutant

(podcast, enregistrement de live event)

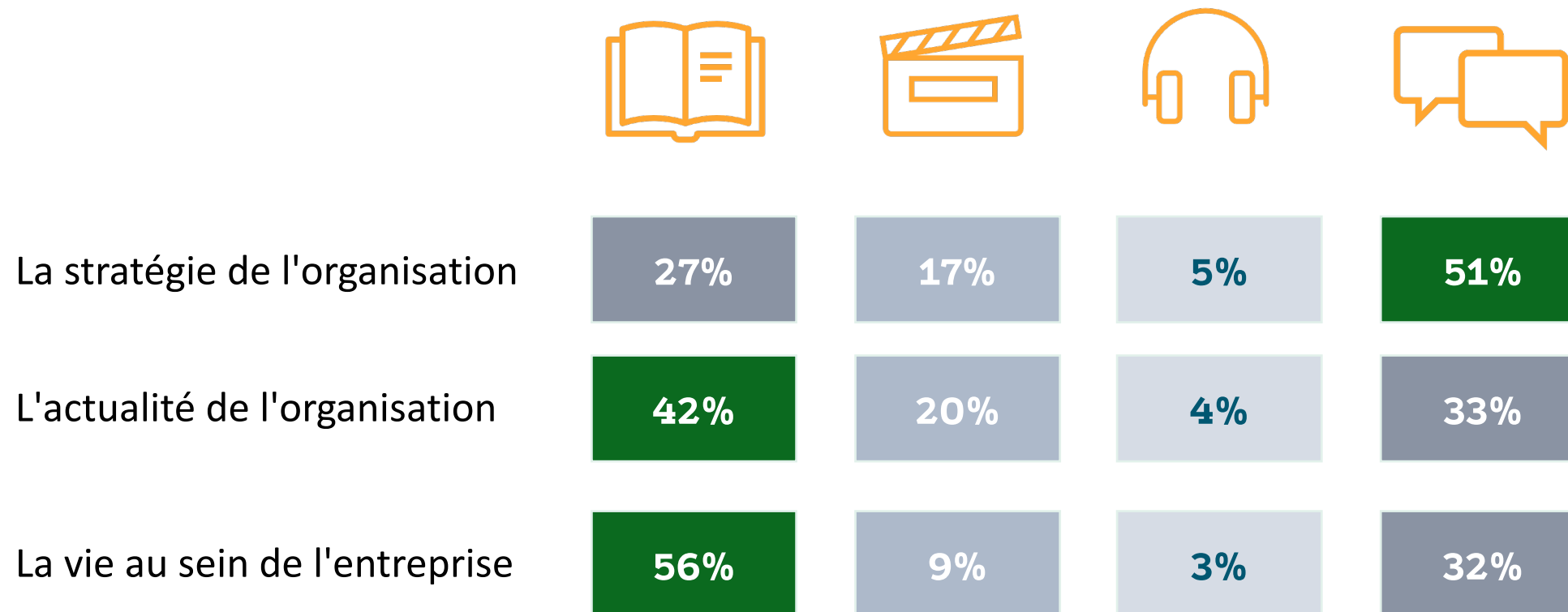


En participant à une conversation

(meeting ou session d'information)

Comment 'consommer' l'information?

Résultats intermédiaires 02/2021



La stratégie de l'organisation n'est pas une 'news'

1 personne sur 2 se sent stressée tout le temps ou très souvent.

Résultats intermédiaires 02/2021

	Stressé(e) tout le temps ou très souvent
Général	52%
Managers en général	53%
Managers 1 ^{ère} ligne	50%
Managers supérieurs	61%
Télétravailleurs	44%
Travailleurs hybride	54%
Sur lieu de travail	63%
Secteur privé	49%
Secteur public	53%
Soins de santé	55%

- Stress plus élevé chez les managers supérieurs et chez les personnes qui sont obligées de se rendre sur leur lieu de travail.
- Stress sensiblement moins important chez les télétravailleurs.

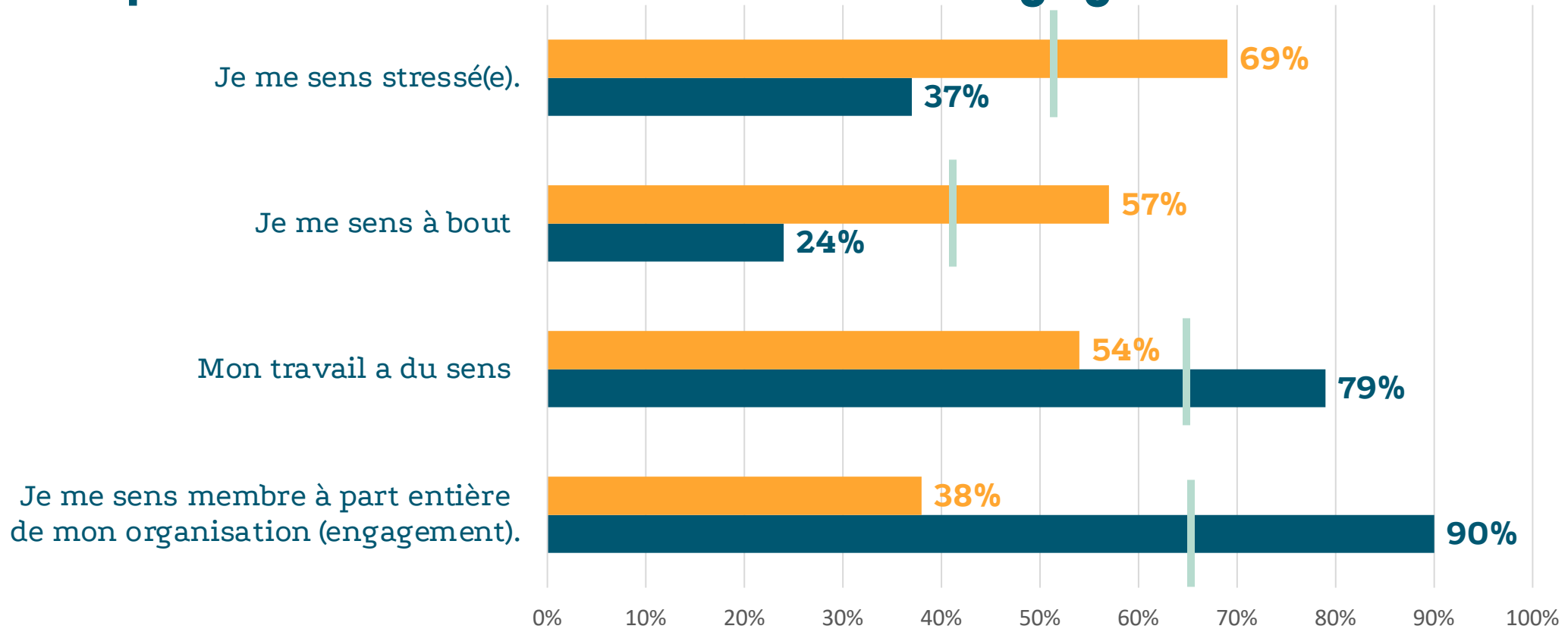
1 personne sur 2 estime que son travail prend tellement d'énergie que cela impacte négativement sa vie privée

Résultats intermédiaires 02/2021

	Tout le temps ou très souvent
Général	53%
Managers en général	59%
Managers 1 ^{ère} ligne	60%
Managers supérieurs	58%
Télétravailleurs	40%
Travailleurs hybride	56%
Sur lieu de travail	68%
Secteur privé	50%
Secteur public	56%
Soins de santé	60%

- Impact élevé pour les personnes qui doivent se rendre au travail et les managers de première ligne
- Vie privée nettement moins impacté pour les télétravailleurs

Faut-il développer des stratégies de CI spécifiques vers les personnes en détresse et désengagées?



Lorsque la satisfaction de la CI est basse (inférieure à 6)

Lorsque la satisfaction de la CI est élevée (supérieure à 6)

Résultats général > d'accord & tout à fait d'accord

Conclusions

Humanisation,
projection &
engouement...
authentique

- Manque de **repères** pour les collaborateurs
- **Fatigue/stress** générale et en particulier du management
- Les outils sont bons, mais il faut '**atteindre**' physiquement et psychiquement les collaborateurs
- Le futur est **hybride**
- Volonté forte de participation, **un vrai levier d'engagement et de motivation**
- Donner **envie d'avancer**, sortir de l'immobilité

Plus que jamais vos équipes
ont besoin de vous!

MERCI

Participez à notre enquête en FR / NL / EN
<https://chkmkt.com/moodmeter0221>

François Lambotte
Déborah Horlait
Katja Werbrouck

