La communication de crise des entreprises et des institutions avec leurs salarié(e)s

Une initiative conjointe de

whyte corporate affairs et de DEDICATED

Avril 2020

Présentation de l’étude

1. Contexte et objectifs de l'étude

Un mois après le début de la période de confinement pour coronavirus/Covid-19, l'agence de relations publiques White et l'institut de sondages Dedicated ont décidé de réaliser en commun une étude sur les opinions et comportements des Belges confrontés à cette crise exceptionnelle. Un sondage portant sur un large échantillon représentatif de la population belge des 15-75 ans (1.500 répondants effectifs) a été réalisé durant le week-end de Pâques. Ce sondage visait à mesurer les informations suivantes notamment :

- la manière dont les Belges suivent dans les médias les informations relatives à la crise:
  - les évaluations du traitement médiatique de ces informations,
  - les attentes en matière d'informations,
  - les souhaits, ou non, de voir les médias élargir leur contenu rédactionnel à d'autres sujets que la crise, et le cas échéant auxquels,
- les évaluations des positions et discours des principaux acteurs de la société en cette période particulière,
- pour les personnes qui travaillent en tant qu'employées/salariées:
  - les modifications des habitudes de travail ainsi que les évaluations de la communication que ces personnes entretiennent, le cas échéant, avec leur entreprise et/ou l'institution pour laquelle elles travaille, ainsi que les types d'informations reçues et attendues,
  - les impacts de la crise - qui a mis en chômage partiel ou total et/ou en télétravail une large proportion de travailleurs - sur leur sentiment d'appartenance à leur entreprise et/ou à leur institution,
- pour l'ensemble des Belges interrogés, les changements que le confinement - et plus généralement la crise du coronavirus/du Covid-19 - ont déjà induits sur les opinions et les attitudes ainsi que les influences que cette crise devrait avoir à plus long terme sur ces opinions et ces attitudes.,
- enfin, le sondage aborde les opinions des Belges sur les règles/recommandations en matière de confinement et sur leurs perceptions du respect de ces règles, par eux-mêmes d'abord, et par la population en général ensuite.

2. Méthodologie et échantillon

Dans le cadre ce sondage, **1.500 Belges âgés de 15 à 75 ans** ont été interrogés. Parmi eux, 647 sont encore actuellement employé(e)s dans leur entreprise et/ou leur institution. Depuis le début de la crise du coronavirus, 1 % des employé(e)s qui figuraient dans notre échantillon ont été licencié(e)s de leur entreprise et/ou de leur institution.

Plus précisément :

- tous les répondants ont été recrutés aléatoirement dans le @panel de Dedicated (Ded@panel), dans le respect de quotas portant sur les principaux critères sociodémographiques, soit
  - la province de résidence (les communes à Bruxelles),
  - le genre,
  - l'âge,
  - la classe sociale (établie sur base du niveau d'instruction et de la situation professionnelle),
  - et la situation familiale,
- le questionnaire a été élaboré par Dedicated en collaboration avec Whyte,
- la réalisation des enquêtes a été menée du **10 au 14 avril 2020**,
- la durée moyenne d'administration du questionnaire en ligne a été de 16 minutes,
- sur l'échantillon total **(N = 1.500)**, la marge d'erreur maximale (c'est-à-dire pour des fréquences observées proches de 50 %) est de **± 2,5 %.**

3. Description de l'échantillon

L'échantillon analysé se présente comme suit :

Quotas sur …		Echantillon redressé *		Echantillon salarié(e)s encore après la crise*	
La région	Flandre	700	45 %	291	45%
	Bruxelles	300	20 %	146	23%
	Wallonie	500	35 %	211	33%
Le genre	Hommes	730	49 %	325	49%
	Femmes	770	51 %	322	51%
L'âge	15-24 ans	201	13%	34	5%
	25-44 ans	489	33%	360	56%
	45-55 ans	256	17%	156	24%
	plus de 55 ans	554	37%	97	15%
TOTAL		**N = 1.500**	**100 %**	**647**	**100%**

1 % des salarié(e)s ont été licencié(e)s suite à la crise et n'ont pas répondu à nos questions

43 % de l'échantillon total

*afin de disposer d'une base d'analyse suffisamment importante sur chacune des trois régions du pays, nous avons procédé à un échantillonnage dit « stratifié non-proportionnel » : l'échantillon brut est composé de 700 répondants en Flandre, de 300 à Bruxelles, et de 500 en Wallonie. Au niveau des traitements, nous avons effectué les pondérations nécessaires pour restituer dans le « total » son poids effectif à chacune des trois régions. Ce « total » peut donc être lu comme étant parfaitement représentatif de la population nationale des 15-75 ans. Les bases régionales sont suffisantes importantes que pour autoriser des extrapolations fiables des résultats par région.
Les résultats sont analysés sur le total dit « redressé ».

4. Présentation des graphiques et critères d'analyses

Chaque slide est présenté de la même manière : les titres annoncent le thème et l'intitulé de la question est rappelé au-dessus du graphique. En bas de page, nous précisons

- la base (la nature et le nombre de répondants sur lesquels porte la question). La plupart des questions sont adressées à l'ensemble de l'échantillon mais certaines questions sont « filtrées » c'est-à-dire ne sont posées qu'à certaine catégories de répondants. Par exemple : les questions qui portent sur la communication avec l'entreprise et/ou l'institution où ils/elle travaillent ne sont posées qu'aux salarié(e)s/employé(e)s …

- ainsi que le type de réponses : en l'occurrence, dans le cadre de ce sondage , nous n'avons administré que des questions à « réponses assistées » c'est à dire des questions auxquelles les modalités de réponses étaient proposées aux personnes interrogées [*elles apparaissaient à l'écran*], avec la possibilité - selon le type de question - de choisir une seule ou plusieurs modalités de réponses. C'est la manière habituelle de procéder pour les enquêtes par Internet.

Concernant les graphiques, les résultats portant sur les salarié(e)s ont été ventilés en fonction des 3 critères suivants :

- la région : Flandre (Fla), Bruxelles (Bru) et Wallonie (Wall),
- le genre : hommes et femmes,
- et la classe d'âge : de 15 à 24 ans, de 35 à 44 ans, 45 à 54 ans et 55 ans et plus.

Total	Flandre	Bruxelles	Wallonie	Hommes	Femmes	15-24 ans	25-44 ans	45-54 ans	55 ans+
N = 647	N = 290	N = 146	N = 211	N = 325	N = 322	N = 34	N = 360	N = 156	N = 97

5. Fiche technique du sondage (à reprendre svp lors de la publication)

Les informations suivantes seront idéalement être reprises en « pavé » lors de la publication du sondage (fiche technique habituelle) :

Le sondage a été réalisé par internet par Dedicated, sous la conduite de Marc et de Sacha Dumoulin, sur un échantillon représentatif de 1.500 Belges âgés de 15 à 75 ans, dont 647 salarié(e)s encore actuellement employé(e)s par leur entreprise et/ou institution, soit 43 % de l'échantillon total [1 % ont été licencié(e)s depuis le début de la crise du Covid-19] .

L'échantillonnage a été effectué selon la méthode des quotas portant sur les principaux critères sociodémographiques c'est-à-dire la province (les communes à Bruxelles), le genre, l'âge, la classe sociale et la situation familiale.

La marge d'erreur maximale sur l'échantillon total de 647 salarié(e)s (c'est-à-dire pour des fréquences observées proches de 50 %) est de ± 3.9%.

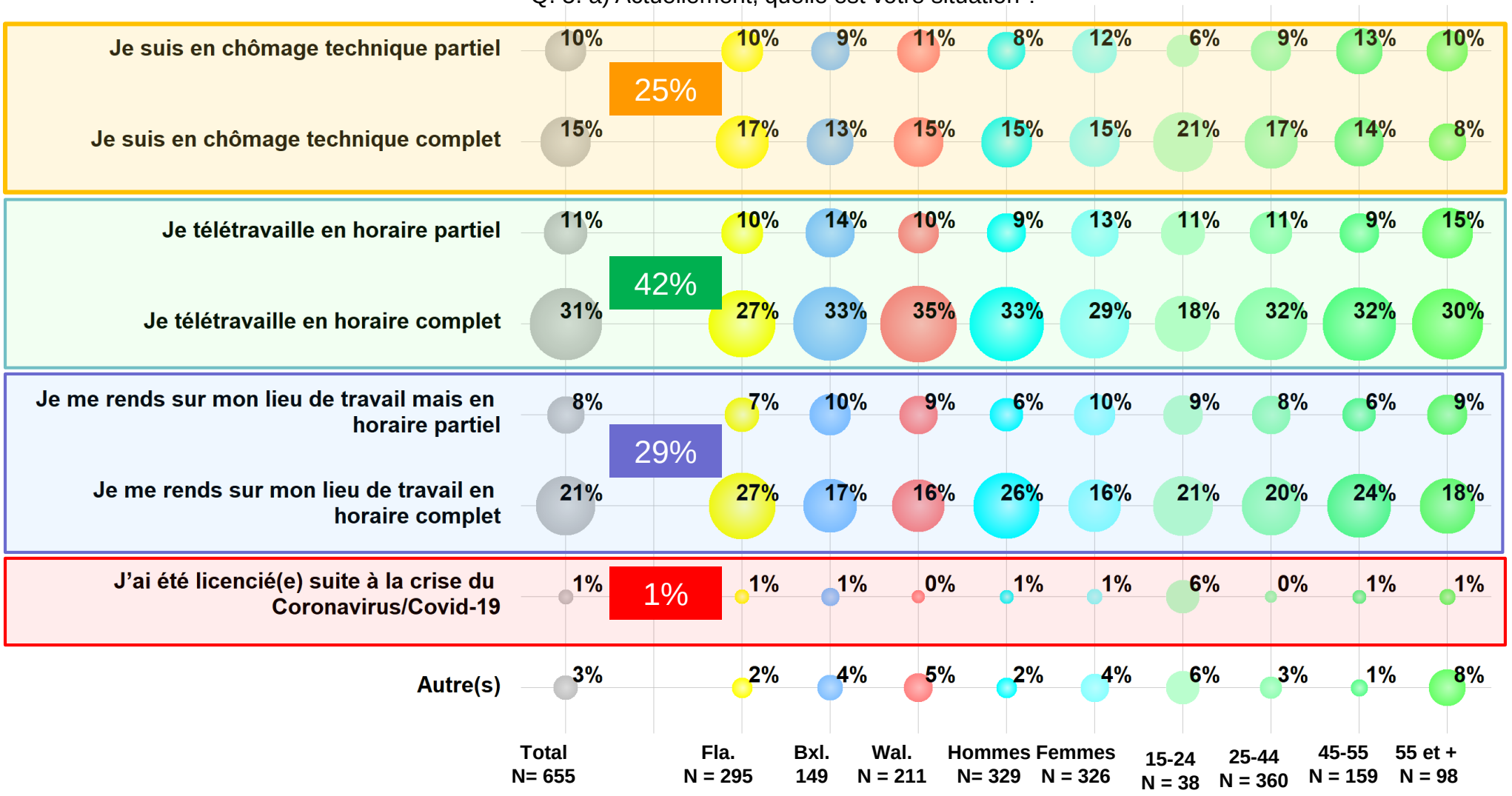
Le sondage a été réalisé du **10 au 14 avril 2020**.

Communiqué 4 : la communication des crise des entreprises et des institutions avec leurs salarié(e)s

1. La communication des entreprises et/ou des institutions avec leurs employé(e)s

1.1. Les impacts de la crise sur le chômage technique et le télétravail

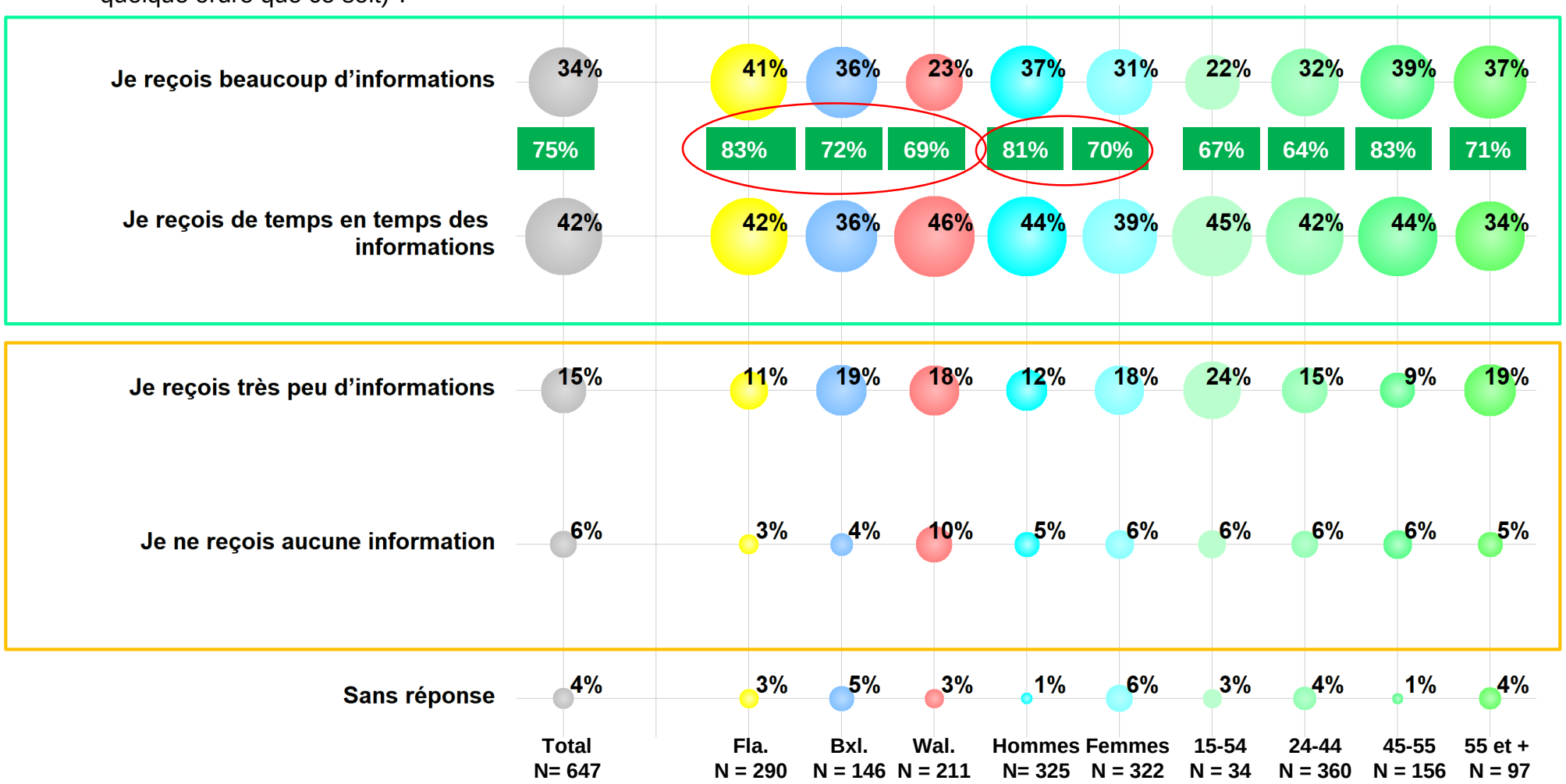
Q. 5. a) Actuellement, quelle est votre situation ?



[%, réponses assistées; base : étaient employé(e)s/salarié(e)s avant la crise; N = 655]

1.2. Beaucoup d'entreprises/d'institutions communiquent avec leurs employé(e)s

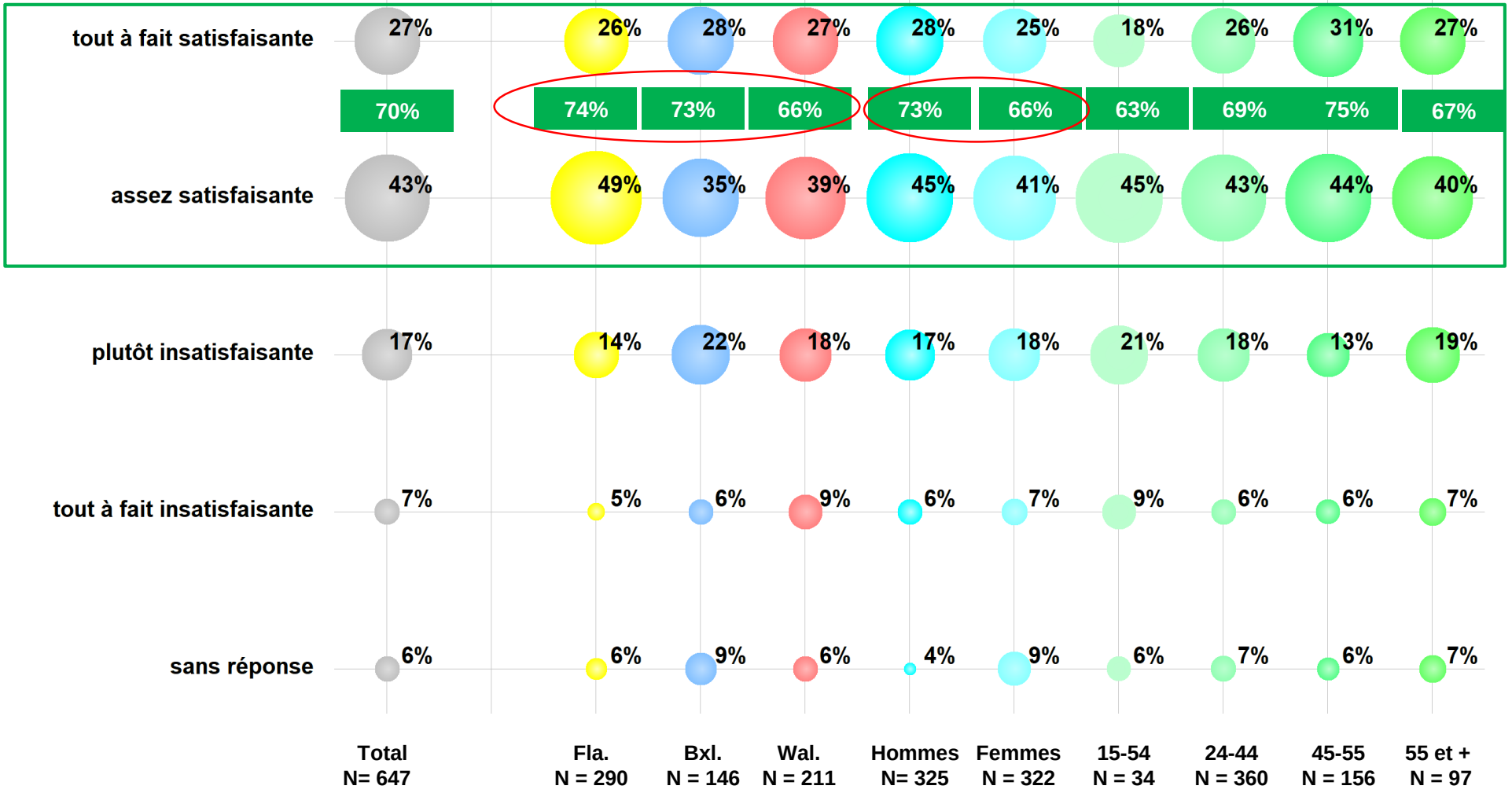
Q. 5 b) [À tous sauf à ceux et celles qui ont été licencié(e)s ; si c'est le cas aller directement en Q. 6.] Depuis le début de la crise du Coronavirus/Covid-19, l'entreprise ou l'institution pour laquelle vous travaillez vous communique-t-elle des informations (de quelque ordre que ce soit) ?



[%, réponses assistées; base : étaient employé(e)s/salarié(e)s avant la crise et n'ont pas été licencié(e)s depuis ; N = 647]

1.3. Les employé(e)s évaluent positivement la communication de crise de leur entreprise/institution

Q. 5 e) Depuis le début de la crise du Coronavirus/Covid-19, estimez-vous que la communication des dirigeants de l'entreprise ou de l'institution pour laquelle vous travaillez est …



[%, réponses assistées; base : étaient employé(e)s/salarié(e)s avant la crise et n'ont pas été licencié(e)s depuis ; N = 647]

1.4. Les informations attendues par les employé(e)s

Q. 5 e) Pouvez-vous indiquer dans la liste qui suit:
1°) les informations que vous recevez actuellement de la part de l'entreprise ou de l'institution pour laquelle vous travaillez,
2°) les informations que vous ne recevez pas (encore) mais que vous aimeriez recevoir de la part de l'entreprise ou l'institution pour laquelle vous travaillez ?

1.4.1. Récapitulatif : le top 10 des informations reçues et des informations attendues

Informations reçues		Informations attendues	
1 . Des encouragements…	**55%**	1. Les dédommagements en cas de télétravail	**65%**
2 . Des informations sur les risques sanitaire au sein de l'entreprise	**49%**	2. La santé financière de l'entreprise	**65%**
3. Des mots qui renforcent le sentiment d'appartenance à l'entreprise/ à l'institution	**49%**	3. Le moment prévu pour la reprise du travail	**64%**
4 . La garantie/ intentions sur le maintien de l'emploi	**45%**	4.Les intentions en matière de développement du télétravail après la crise	**64%**
5. La manière dont la crise risque d'impacter les activités de l'entreprise	**45%**	5. Les impacts de la crise sur les partenaires de celle-ci	**64%**
6. La mise à l'arrêt (ou non) de certains projets stratégiques	**45%**	6. La poursuites ou non des recrutements	**63%**
7. Les mesures qui seront prises pour protéger les travailleurs	**42%**	7. Des nouvelles des collaborateurs	**62%**
8. Des nouvelles des collaborateurs	**40%**	8. Les mesures qui seront prises pour protéger les travailleurs	**60%**
9. La poursuites ou non des recrutements	**38%**	9. La mise à l'arrêt (ou non) de certains projets stratégiques	**58%**
10. Les impacts de la crise sur les partenaires de l'entreprise (fournisseurs , sous-traitants …)	**37%**	10. La manière dont la crise risque d'impacter les activités de l'entreprise	**55%**

[%, réponses assistées; base : étaient employé(e)s/salarié(e)s avant la crise et n'ont pas été licencié(e)s depuis ; N = 647]

1.4.2. Les informations déjà (ou actuellement) reçues

Q. 5 e) Pouvez-vous indiquer dans la liste qui suit les informations que vous recevez actuellement de la part de l'entreprise ou de l'institution pour laquelle vous travaillez,

	Total N= 647	Fla. N = 290	Bxl. N = 146	Wal. N = 211	Hommes N= 325	Femmes N = 322	15-54 N = 34	24-44 N = 360	45-55 N = 156	55 et + N = 97
des encouragements, des mots sympathiques, des marques de reconnaissance	55%	61%	54%	48%	57%	53%	36%	57%	58%	49%
des informations sur les risques sanitaires au sein de l'entreprise et de ses installations	49%	55%	49%	42%	54%	45%	46%	48%	53%	50%
des mots qui renforcent le sentiment d'appartenance à l'entreprise/à l'institution	49%	56%	40%	45%	49%	49%	51%	50%	50%	42%
les garanties/intentions sur le maintien de l'emploi	45%	46%	45%	44%	49%	42%	46%	49%	40%	39%
la manière dont la crise risque d'impacter les activités de l'entreprise	45%	50%	42%	41%	48%	42%	49%	46%	44%	41%
la mise à l'arrêt (ou non) de certains projets stratégiques	45%	48%	46%	39%	45%	44%	51%	46%	39%	45%
les mesures qui seront prises pour protéger socialement les travailleurs suite à la crise	42%	42%	37%	45%	43%	40%	55%	43%	43%	32%
des nouvelles des collaborateurs (par exemple, s'il y en a qui sont infectés par la maladie)	40%	39%	42%	39%	43%	36%	48%	39%	42%	35%
La poursuite (ou non) des recrutements	38%	44%	34%	33%	39%	37%	42%	40%	38%	32%
les impacts de la crise sur les partenaires de l'entreprise/de l'institution (fournisseurs, sous-traitants etc.)	37%	39%	36%	34%	41%	33%	45%	39%	33%	31%
les intentions de l'entreprise quant au développement du télétravail après la crise	36%	40%	35%	32%	36%	36%	53%	37%	36%	28%
le moment prévu pour la reprise du travail	36%	38%	37%	33%	39%	33%	46%	40%	32%	26%
la santé financière de l'entreprise	36%	40%	35%	30%	40%	31%	33%	38%	35%	30%
le gel (ou non) de certains investissements	35%	36%	33%	36%	39%	31%	51%	35%	34%	33%
Les dédommagement en cas de télétravail	35%	36%	34%	35%	38%	32%	40%	34%	40%	30%
Autre(s)	78%	76%	84%	78%	79%	78%	88%	78%	79%	77%

[%, réponses assistées; base : étaient employé(e)s/salarié(e)s avant la crise et n'ont pas été licencié(e)s depuis ; N = 647]

1.4.3. Les informations attendues (mais pas encore reçues !)

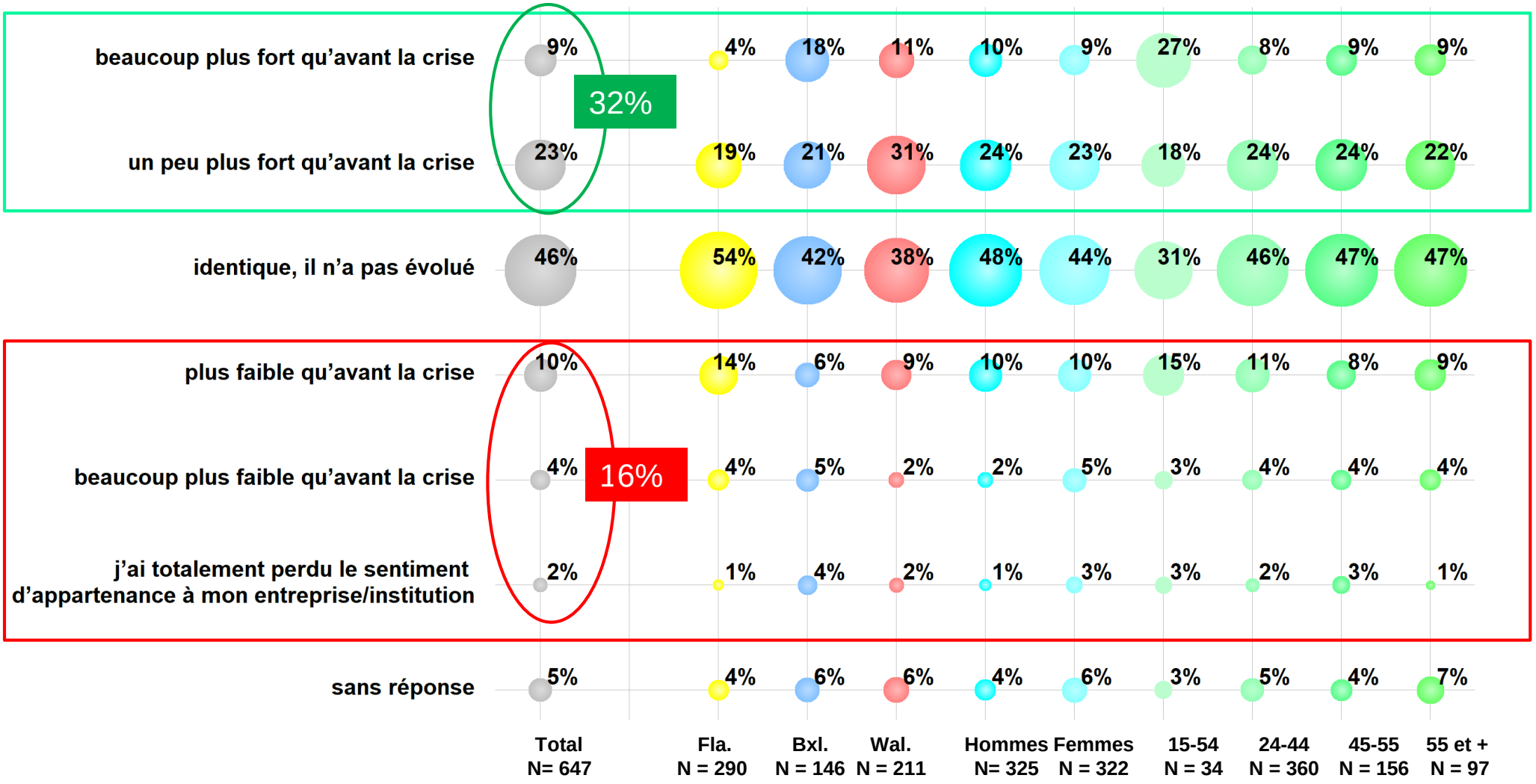
Q. 5 e) Pouvez-vous indiquer dans la liste qui suit les informations que vous ne recevez pas (encore) mais que vous aimeriez recevoir de la part de l'entreprise ou l'institution pour laquelle vous travaillez ?

	Total N= 647	Fla. N = 290	Bxl. N = 146	Wal. N = 211	Hommes N= 325	Femmes N = 322	15-54 N = 34	24-44 N = 360	45-55 N = 156	55 et + N = 97
Les dédommagements en cas de télétravail	65%	64%	66%	65%	62%	68%	60%	66%	60%	70%
le gel (ou non) de certains investissements	65%	64%	67%	64%	61%	69%	49%	65%	66%	67%
la santé financière de l'entreprise	64%	60%	65%	70%	60%	69%	67%	62%	65%	70%
le moment prévu pour la reprise du travail	64%	62%	63%	67%	61%	67%	54%	60%	68%	74%
les intentions de l'entreprise quant au développement du télétravail après la crise	64%	60%	65%	68%	64%	64%	47%	63%	64%	72%
les impacts de la crise sur les partenaires de l'entreprise/de l'institution (fournisseurs, sous-traitants etc.)	63%	61%	64%	66%	59%	67%	55%	61%	67%	69%
La poursuite (ou non) des recrutements	62%	56%	66%	67%	61%	63%	58%	60%	62%	68%
des nouvelles des collaborateurs (par exemple, s'il y en a qui sont infectés par la maladie)	60%	61%	58%	61%	57%	64%	52%	61%	58%	65%
les mesures qui seront prises pour protéger socialement les travailleurs suite à la crise	58%	58%	63%	55%	57%	60%	45%	57%	57%	68%
la mise à l'arrêt (ou non) de certains projets stratégiques	55%	52%	54%	61%	55%	56%	49%	54%	61%	55%
la manière dont la crise risque d'impacter les activités de l'entreprise	55%	50%	58%	59%	52%	58%	51%	54%	56%	59%
les garanties/intentions sur le maintien de l'emploi	55%	54%	55%	56%	51%	58%	54%	51%	60%	61%
des mots qui renforcent le sentiment d'appartenance à l'entreprise/à l'institution	51%	44%	60%	55%	51%	51%	49%	50%	50%	58%
des informations sur les risques sanitaires au sein de l'entreprise et de ses installations	51%	45%	51%	58%	46%	55%	54%	52%	47%	50%
des encouragements, des mots sympathiques, des marques de reconnaissance	45%	39%	46%	52%	43%	47%	64%	43%	42%	51%
autre(s)	22%	24%	16%	22%	21%	22%	12%	22%	21%	23%

[%, réponses assistées; base : étaient employé(e)s/salarié(e)s avant la crise et n'ont pas été licencié(e)s depuis ; N = 647]

1.5.1. La crise renforce dans un tiers des cas le sentiment d'appartenance à l'entreprise/l'institution

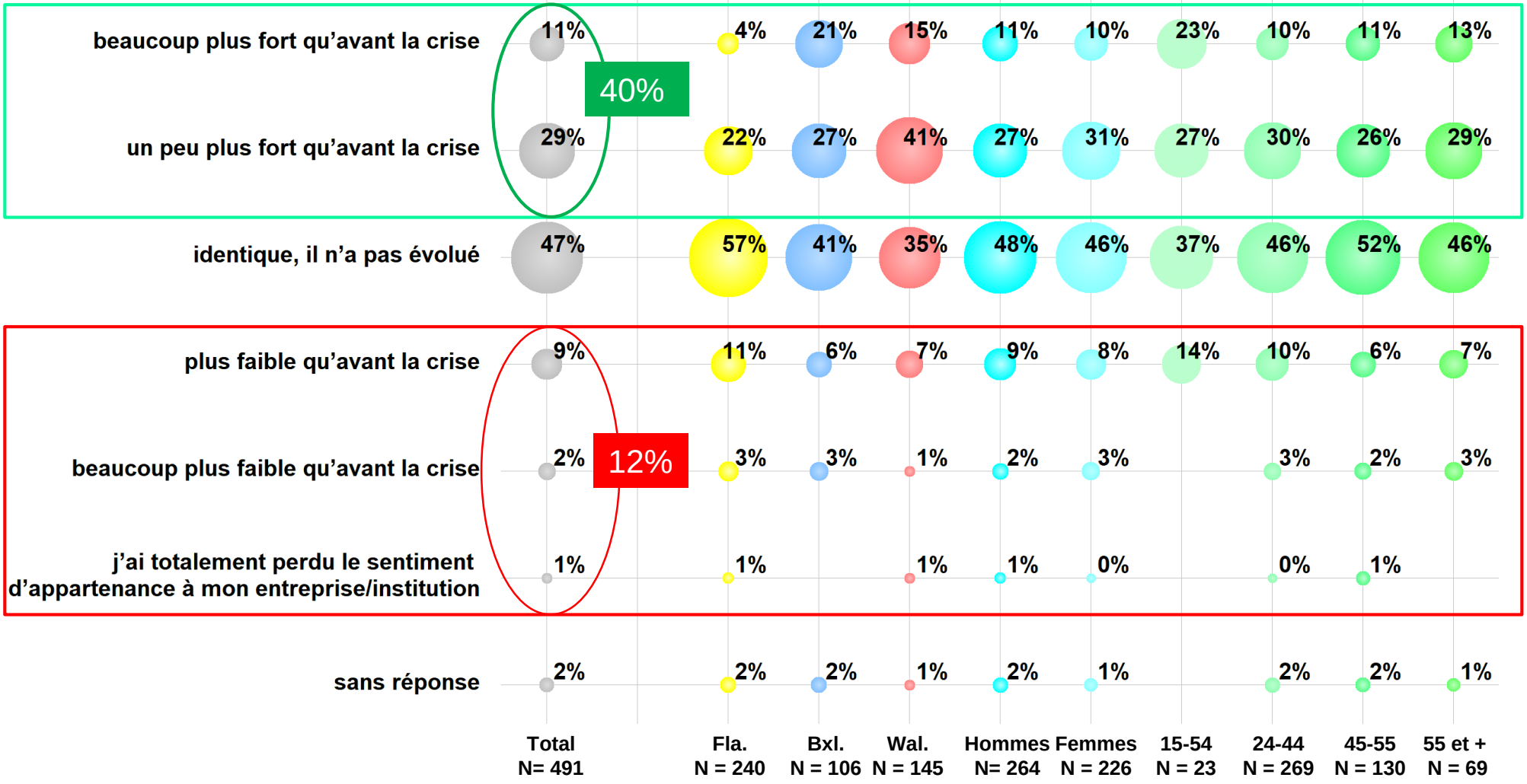
Q. 5 f) Depuis le début de la crise du Coronavirus/Covid-19, diriez-vous que votre sentiment d'appartenance à l'égard de l'entreprise ou de l'institution pour laquelle vous travaillez est :



[%, réponses assistées; base : étaient employé(e)s/salarié(e)s avant la crise et n'ont pas été licencié(e)s depuis ; N = 647]

1.5.2. La crise renforce le sentiment d'appartenance à l'entreprise/l'institution chez les personnes qui reçoivent au moins « de temps en temps » des informations

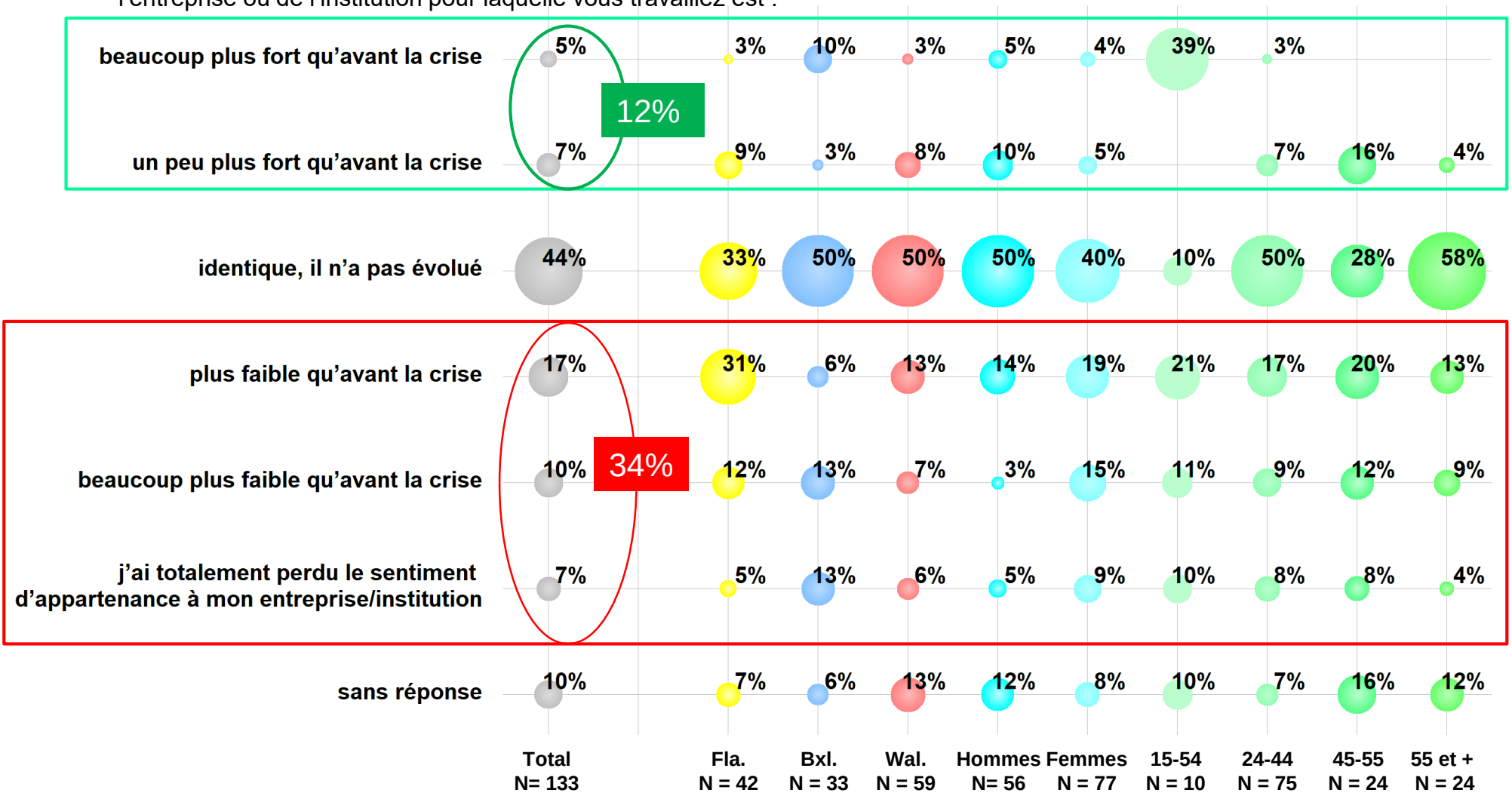
Q. 5 f) Depuis le début de la crise du Coronavirus/Covid-19, diriez-vous que votre sentiment d'appartenance à l'égard de l'entreprise ou de l'institution pour laquelle vous travaillez est :



[%, réponses assistées; base : employé(e)s/salarié(e)s qui reçoivent de temps en temps ou beaucoup d'informations; N = 491]

1.5.3. La crise déforce même le sentiment d'appartenance à l'entreprise/l'institution chez les personnes qui reçoivent peu ou qui ne recoivent pas d'information

Q. 5 f) Depuis le début de la crise du Coronavirus/Covid-19, diriez-vous que votre sentiment d'appartenance à l'égard de l'entreprise ou de l'institution pour laquelle vous travaillez est :



[%, réponses assistées; base : employé(e)s/salarié(e)s et reçoit très peu ou pas du tout d'information; N = 133]