



“*opinionway*”

topics

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Paris, le 18 novembre 2021

**Les petites tensions et les fortes confrontations
qui se déroulent chaque jour en entreprise coûtent
l'équivalent d'un mois de travail par an,
soit plus de 152 Mds€ / an de coût salarial à l'échelle française.**

Avec All Leaders Initiative et le soutien de topics, OpinionWay a développé le premier Observatoire du Coût des Conflits au travail pour mettre des mots (et surtout des chiffres) sur l'un des maux les plus insidieux de l'entreprise.

Un conflit au travail, c'est quoi ? Nous l'avons défini avec la formule suivante : « tout différend, toute perturbation dans la relation aux autres, qui affecte le déroulement de mon activité ».

« *Cette notion de conflit est négligée dans la réalité du travail. Les dirigeants et responsables en ont souvent une vision macro (grèves ou encore tensions syndicales) mais oublient la vision micro (tensions quotidiennes) qui est pourtant multiple, massive et très impactante pour les entreprises comme le montre cette étude.* » observe Stéphane Lefebvre-Mazurel, Directeur du pôle B2B, SmartCity & Inside d'OpinionWay

Ainsi, d'après l'étude, 2/3 des salariés sont confrontés à la conflictualité au travail, avec un temps passé à composer avec de telles situations de conflit estimé à 3 heures par semaine en moyenne par salarié, soit 20 jours par an.

« *Avec cet Observatoire, nous avons souhaité qualifier l'expérience des conflits, avec ses causes et ses effets et aussi mettre en lumière l'articulation de cette conflictualité avec les caractéristiques à la fois de performance et de sécurité psychologique de l'environnement de travail* », complète Pierre-Etienne Bost, co-fondateur d'All Leaders Initiative et instigateur du projet.

L'étude révèle qu'un environnement empreint de sécurité psychologique permet une gestion des inévitables conflits beaucoup plus saine, avec moins de conséquences délétères aux niveaux individuel et collectif, qu'il s'agisse de désengagement ou démotivation, d'évitement, voire d'absentéisme...

On peut ainsi parler de **gisements de coûts cachés et de leviers de profitabilité considérables** quand on observe les différences entre populations plus ou moins à même de gérer la conflictualité inhérente à toute collaboration : traduit en coût salarial moyen, le temps passé à composer avec les situations de conflit équivaut à plus de 10 milliards d'euros chaque mois !

En revanche, les répondants décrivant leur environnement de travail comme à la fois très performant et très empreint de sécurité psychologique passent deux fois moins de temps en conflit que la moyenne !

On peut parler pour ces répondants (qui se distinguent par leur capacité à être moins affectés par la conflictualité et par un fort niveau d'accompagnement dans leurs organisations - formations, intervenants extérieurs tels que coaches, mentors ou médiateurs, etc.) d'un gain d'efficience de 10 jours par an par rapport aux résultats globaux...

Avec cet Observatoire, OpinionWay, All Leaders Initiative et topics souhaitent proposer non seulement une mesure nationale mais aussi en complément un dispositif de mesure spécifique à chaque entreprise qui souhaite explorer la situation au sein de sa propre structure, ainsi qu'un accompagnement personnalisé pour aller plus loin. Il s'agit ainsi de pouvoir se comparer au benchmark national de l'Observatoire, et aussi d'identifier ses propres gisements de coûts liés à la conflictualité, et bien sûr d'activer ces résultats via des pistes d'action adaptées.

Selon Bruno Mettling, président fondateur de topics, cabinet de conseil associé au projet, « à l'heure où se réinventent les organisations du travail et les modes de fonctionnement, il serait préjudiciable de ne pas intégrer cette réflexion, alors qu'on constate à travers cette étude que seuls 5% des salariés ressentent un très fort sentiment de sécurité psychologique. Si le travail hybride est une formidable opportunité d'améliorer l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, il peut aussi être un élément de déstabilisation, catalyseur de nouvelles tensions entre managers et collaborateurs ou entre collègues... » .

Méthodologie : étude réalisée par OpinionWay entre le 2 et 20 septembre 2021, en ligne auprès d'un échantillon national représentatif de 974 salariés français, public et privé.

A propos de All Leaders Initiative

Expert de la relation saine et performante au travail, All Leaders Initiative est un cabinet de coaching, conseil et facilitation en intelligence collective créé en 2020 par deux associés issus des mondes de l'entreprise et de la Marine nationale.

Il accompagne le déploiement de modes d'interaction et de décision plus efficaces par l'optimisation de la dimension relationnelle du travail et le développement du leadership à tout niveau d'une équipe ou organisation.

Cet esprit d'équip(ag)e s'appuie sur la mission ou la vision d'entreprise clairement partagée dans un environnement empreint de sécurité psychologique. Il favorise la résilience et la capacité d'adaptation collectives et donc la performance durable.

Cette approche intégrative et pragmatique est résumée dans la notion de « *Leadership basé sur l'intention* ».

www.all-leaders.fr

A propos du Groupe OpinionWay

Créé en mars 2000, pionnier de la digitalisation des études, OpinionWay innove dans les études Marketing et d'Opinion et développe l'agilité dans les modes d'approches (Panels en ligne, Communautés digitales, Hybridation des données et Social Media Intelligence). Né en France et capable d'intervenir sur les cinq continents, OpinionWay a des implantations au Maghreb (Algérie, Maroc, Tunisie), en Europe de l'Est (Pologne) et en Afrique Subsaharienne (Côte d'Ivoire). Le Groupe intervient dans la compréhension des publics, des marchés, des marques ; dans la recherche de produits et de services, pour des clients se développant en France comme à l'international auprès de cibles BtoB et BtoC. OpinionWay est membre actif d'Esomar, certifié depuis 2009 ISO 20252 par l'AFNOR et membre de CroissancePlus.

www.opinion-way.com

A propos de topics

topics est un cabinet de conseil né de l'alliance, autour de Bruno Mettling, de SIACI SAINT HONORE et du Groupe Havas. Lancé il y a 3 ans, topics s'appuie sur une équipe courte, un réseau d'entreprises partenaires et une communauté d'une quarantaine d'experts, ayant tous une expérience solide en entreprise. L'équipe de topics intervient en soutien stratégique et opérationnel des transformations auprès des dirigeants d'entreprise et notamment des DRH. Elle a récemment accompagné de nombreuses opérations de M&A, piloté des négociations sensibles et préparé l'adaptation des organisations du travail à la gestion de crise Covid (télétravail, management à distance, transformation culturelle...).

www.topicsconseil.com/fr

Contacts presse :

Pour OpinionWay : Stéphane Lefebvre-Mazurel

+33 (0) 6 76 92 66 43

slefebvre@opinion-way.com

Pour All Leaders Initiative : Pierre-Etienne Bost

+33 (0)6 85 54 05 11

pe@all-leaders.fr

Pour topics : Constance Blanc

+33 (0)6 99 36 51 86

constance@evidemmentagence.com