

Eléas

Les salariés français face aux incivilités au travail

Résultats 2015

5 novembre 2015

Contact presse : Agence OZINFOS

Xavier Roc

01 42 85 47 32 / 06 27 26 49 65

eleas@ozinfos.com



éléas

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
RISQUES PSYCHOSOCIAUX

INTRODUCTION

- En juin 2014, Eléas a mené la première édition de son observatoire des incivilités au travail qui a donné lieu à la réalisation du livret « Incivilités au travail, le vécu des Français ».
- En 2015, Eléas a souhaité renouveler une enquête auprès des salariés français en approfondissant certaines thématiques spécifiques :
 - **L'impact des différences générationnelles** sur la fréquence et le vécu des incivilités,
 - **L'impact des nouvelles formes d'organisation** du travail en entreprise,
 - **L'impact de l'usage des nouvelles technologies** (smartphone, email).
- Ce rapport présente les résultats détaillés de l'enquête quantitative, menée en septembre 2015 auprès d'un échantillon de 1.001 salariés français.
- Plusieurs résultats de l'enquête 2014 sont mentionnés pour rappel et pour information. Ils sont clairement signalés dans le document.



Les interviews ont été administrées **par Internet**.



1.001 salariés français âgés de 16 ans et plus.



Echantillon national représentatif des salariés. Critères de quotas :
âge, sexe, statut professionnel, secteur d'activité et région.



Enquête menée du **7 au 16 septembre 2015**.



éléas

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
RISQUES PSYCHOSOCIAUX

RESULTATS

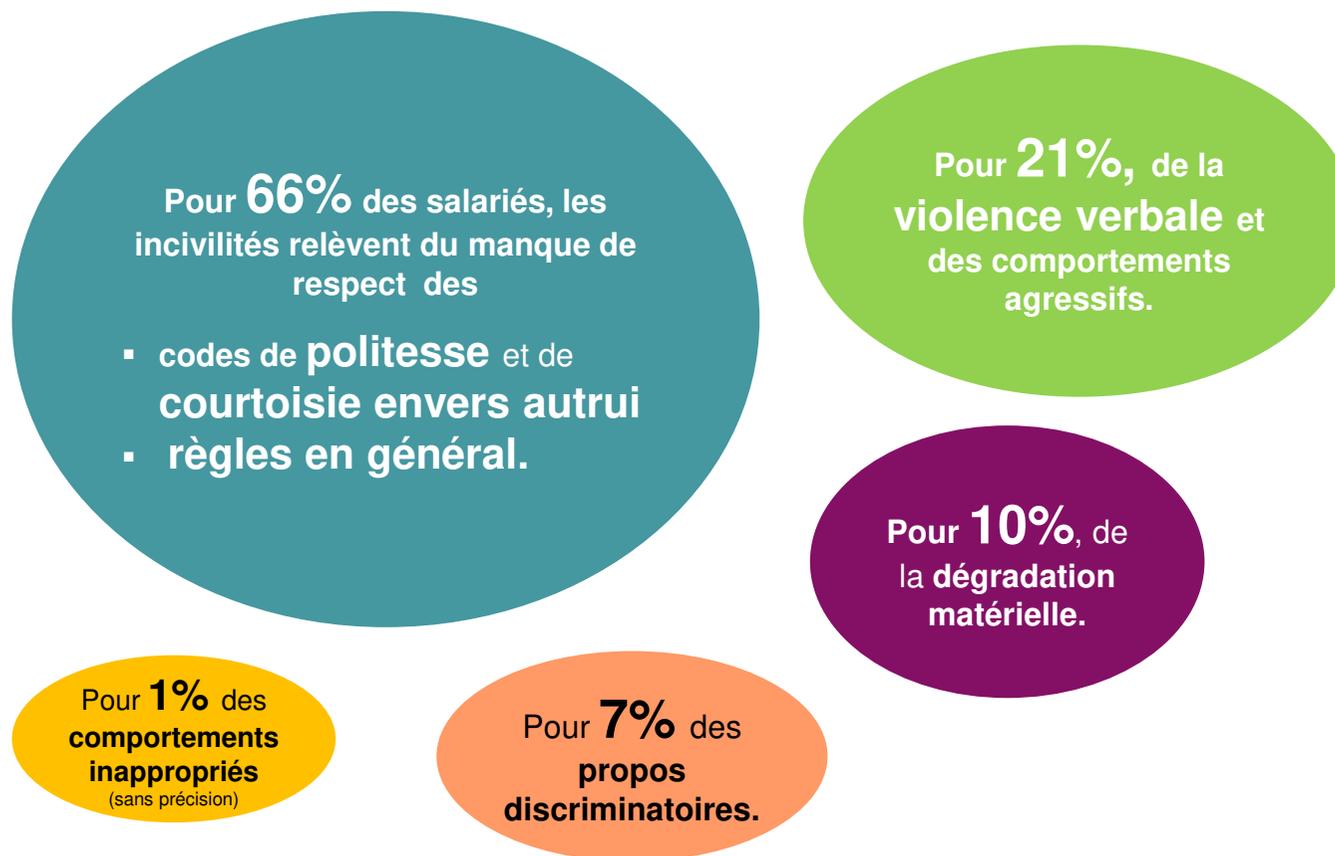


éléas
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
RISQUES PSYCHOSOCIAUX

A. Point préliminaire : la définition des incivilités

Comment les salariés français définissent les incivilités ?

91% des salariés français ont spontanément cité **au moins un exemple d'incivilité**.
En moyenne, ils évoquent **1,4 exemple**.

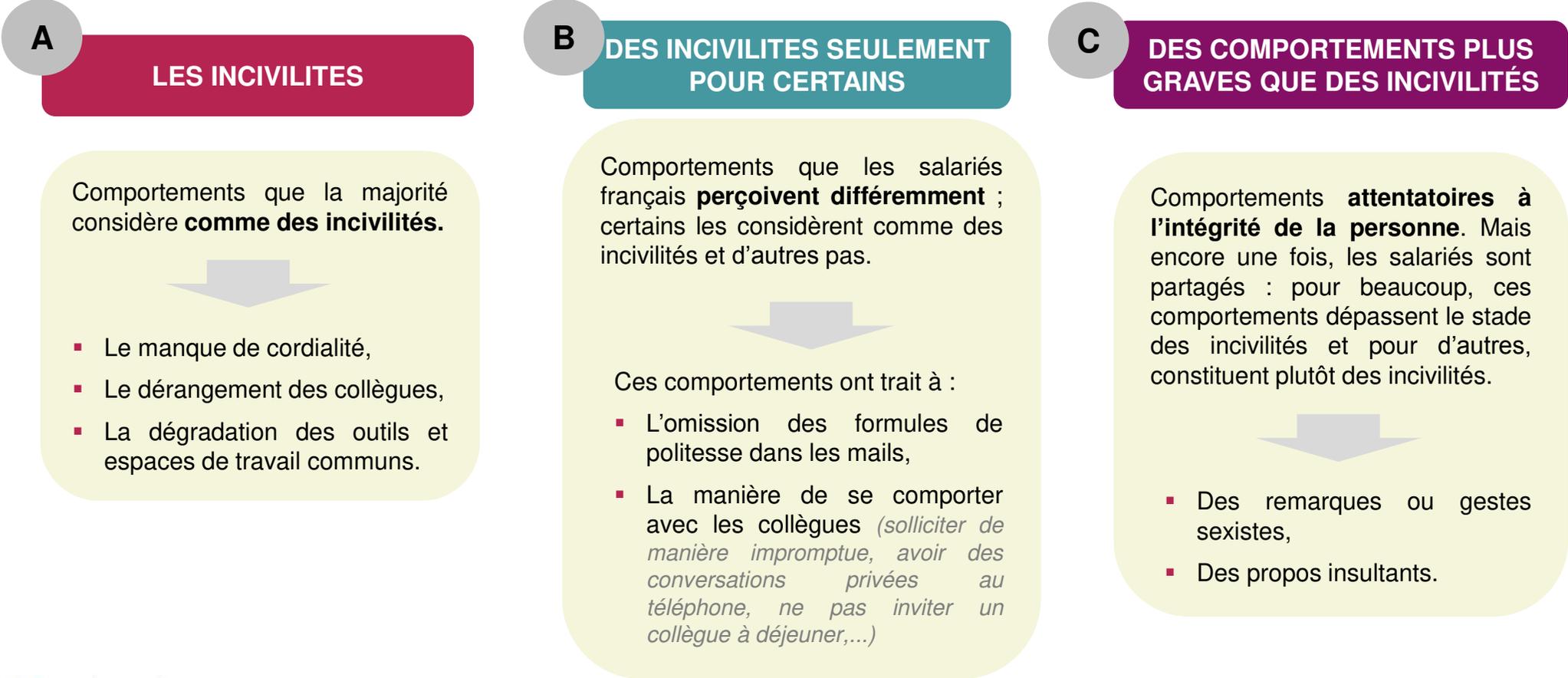


Q. Pour vous, qu'est-ce qu'une incivilité ? Pour vous aider, vous pouvez citer des exemples d'incivilités. Dans cette question ouverte, le cadre du travail n'est pas précisé.

Base : 1.008 salariés français métropolitains âgés de 16 ans et plus

A quoi pensent les salariés lorsqu'on parle d'incivilités au travail ?

Parmi la liste de comportements suggérés aux salariés français, on distingue 3 familles de comportements...





éléas
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
RISQUES PSYCHOSOCIAUX

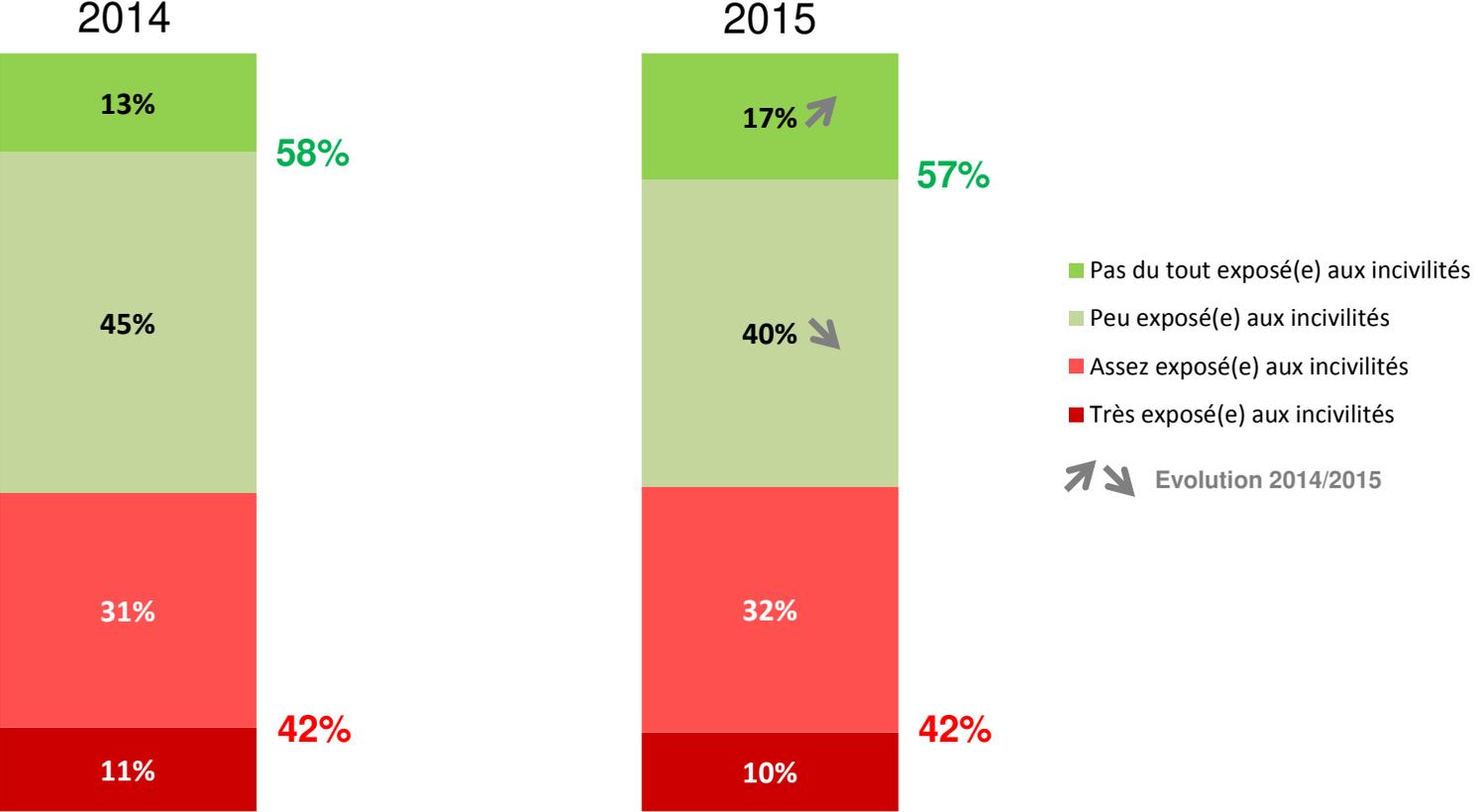
B. Les salariés et les incivilités : exposition, évolution, causes, souffrance

Résultats 2015

L'exposition des salariés français aux incivilités

Un niveau d'exposition stable sur un an

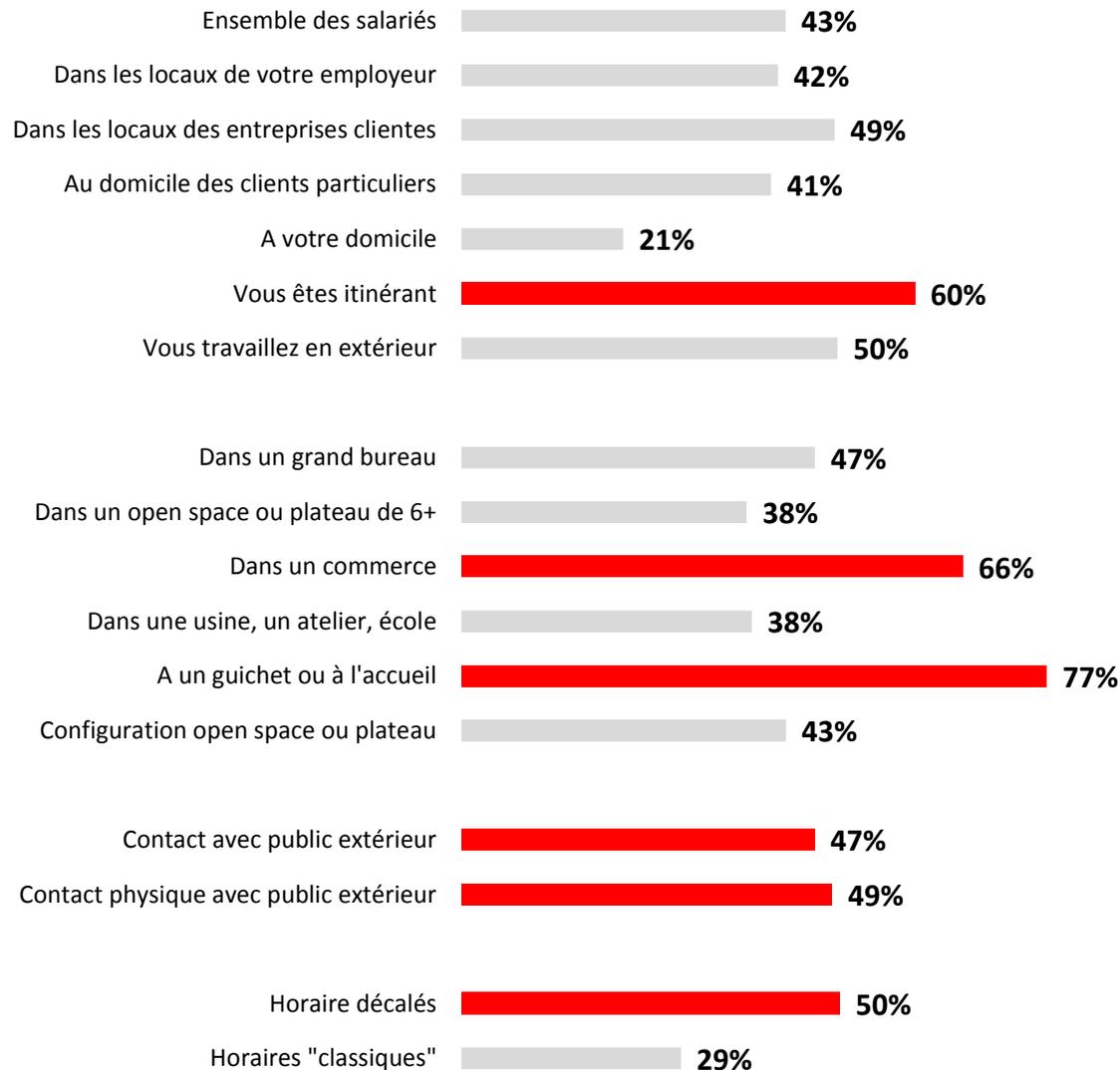
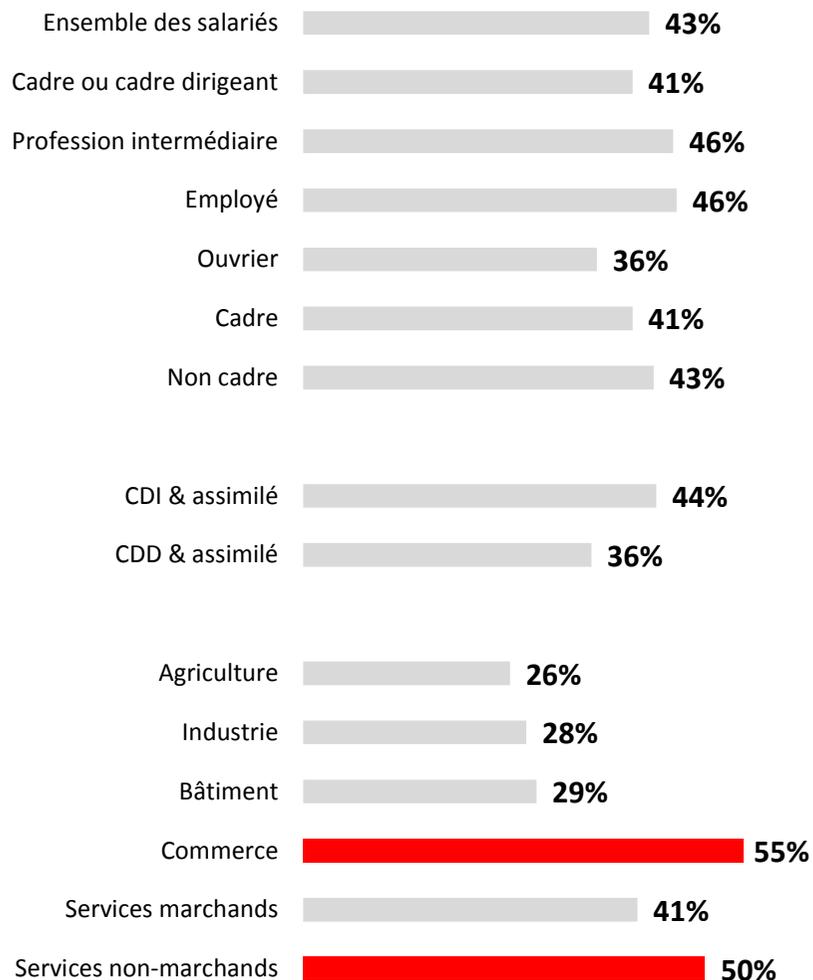
Les salariés Français sont toujours fortement exposés aux incivilités au travail. Entre le premier trimestre 2014 et le troisième de 2015, la proportion de salariés qui se déclarent exposés aux incivilités est stable : **42% se sentent concernés.**



Q. Dans votre travail, avez-vous le sentiment d'être exposé(e) aux incivilités ?
Base : 1.001 salariés français âgés 16 ans et plus (1.008 en 2014).

L'exposition des salariés français aux incivilités

Le commerce et l'accueil du public, facteurs de surexposition



Catégories de salariés plus exposés que la moyenne

Q. Dans votre travail, avez-vous le sentiment d'être exposé(e) aux incivilités ?

Base : 1.001 salariés français âgés 16 ans et plus (1.008 en 2014).

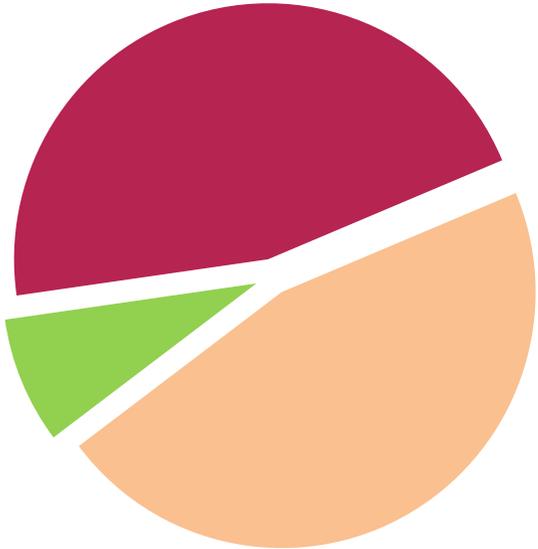
Evolution des incivilités ces dernières années

Une augmentation des incivilités constatée par une forte proportion de salariés



46% des salariés français pensent que les incivilités ont augmenté ces dernières années

8% des salariés français pensent que les incivilités ont diminué ces dernières années



46% des salariés français pensent que les incivilités ont toujours existé telles qu'aujourd'hui

Q. Selon vous, les incivilités dans le monde du travail ont...
Base : 1.008 salariés français métropolitains âgés de 16 ans et plus

1^{ère} cause de hausse des incivilités au travail

Parmi les 46% de salariés français qui ont constaté une augmentation des incivilités au travail...



71% désignent l'évolution de la société et des mentalités comme 1^{ère} responsable de la montée des incivilités dans le monde du travail



14% désignent le monde du travail

29% désignent le monde du travail et la santé de leur organisation

15% désignent le contexte de l'entreprise dans laquelle ils travaillent

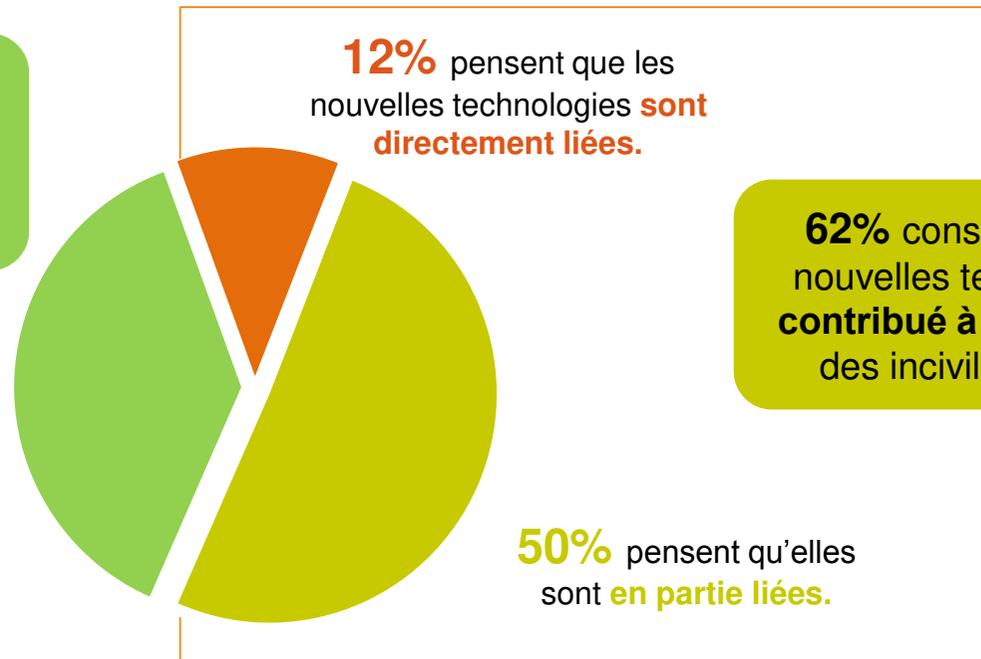
Q. D'après vous, quelles sont les causes de l'augmentation des incivilités dans l'entreprise ?

Base : 463 salariés français qui déclarent avoir vu augmenter les incivilités au travail

Parmi les **46%** de salariés français qui ont constaté une augmentation des incivilités au travail...



38% pensent que les nouvelles technologies ne sont pas liées à la montée des incivilités au travail.



12% pensent que les nouvelles technologies **sont directement liées**.

62% considèrent que les nouvelles technologies **ont contribué à l'augmentation** des incivilités au travail.

50% pensent qu'elles sont **en partie liées**.

Q. D'après vous, les nouvelles technologies de l'information (smartphone, mail,...) sont-elles liées à la montée des incivilités ?

Base : 463 salariés français qui déclarent avoir vu augmenter les incivilités au travail

« Fauteurs » d'incivilités au travail Publics extérieurs et collègues se partagent le palmarès des incivilités

Les salariés français constatent que les incivilités qu'ils vivent au travail sont provoquées ...

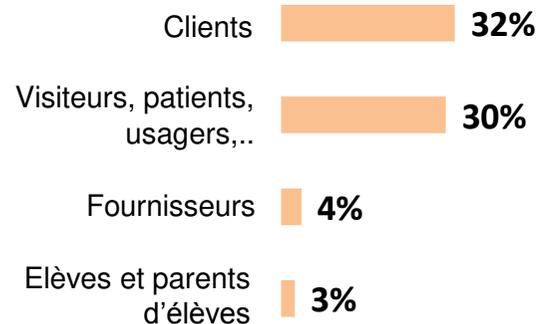
1

à **54%** par des
publics extérieurs à
leur organisation



2

à **48%** par leurs
collègues de
travail

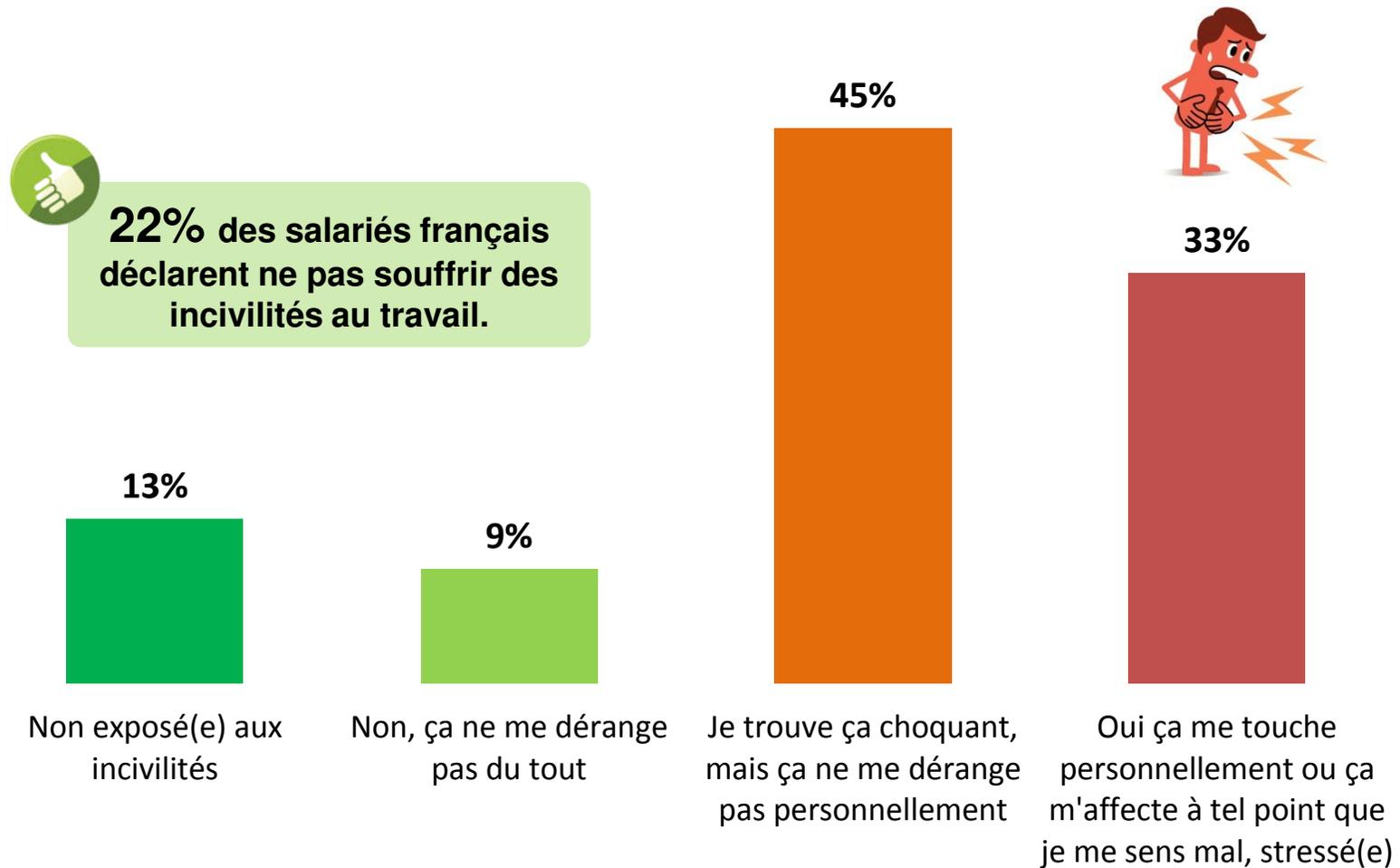


Q. Quelle est ou quelles sont les personnes le plus souvent à l'origine des situations d'incivilité sur votre lieu de travail ? (plusieurs réponses possibles)

Base : 875 salariés français qui déclarent être exposés aux incivilités au travail

Les salariés français souffrent-ils des incivilités au travail ?

Un salarié sur trois est affecté et en souffre



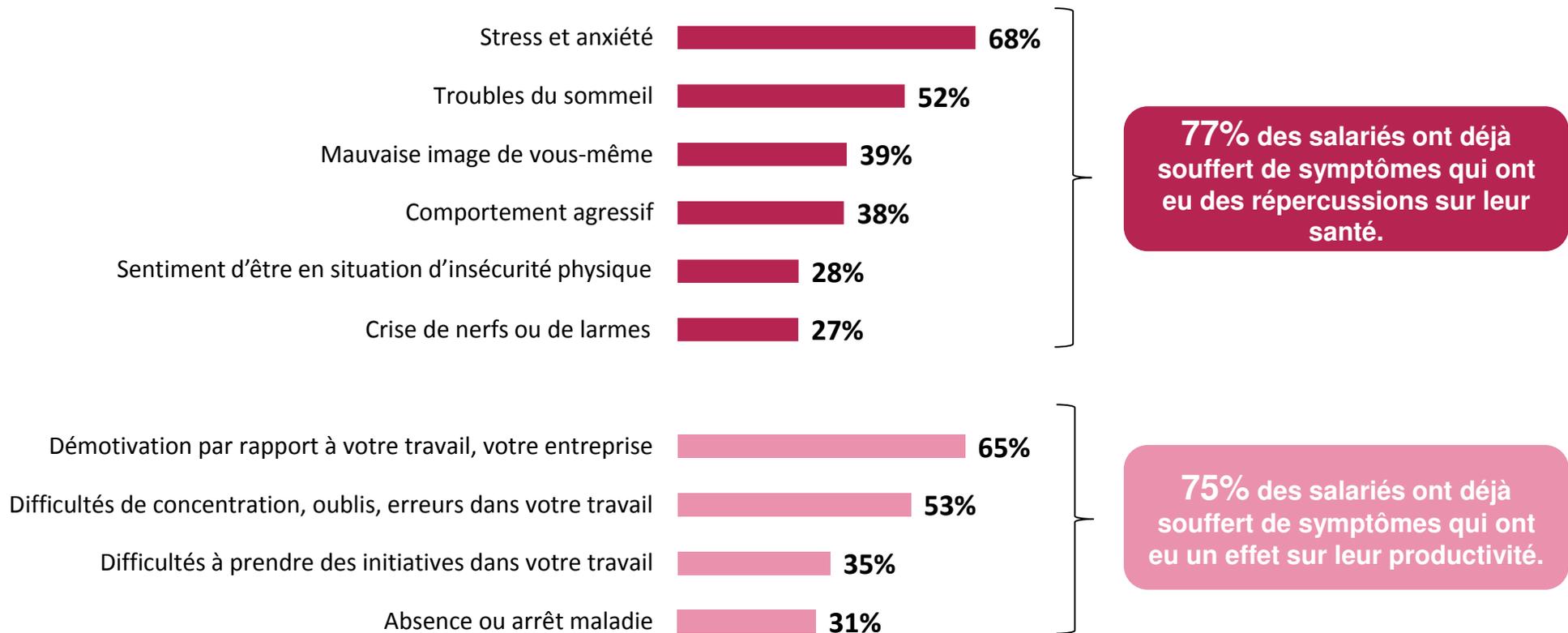
Q. En général, est-ce que ces incivilités vous affectent particulièrement ?

Base : 1.008 salariés français métropolitains âgés de 16 ans et plus (question posée à 875 salariés qui déclarent être exposés aux incivilités)

Quels sont les symptômes les plus ressentis dans un contexte d'incivilités

L'exposition répétée à un contexte d'incivilité a des répercussions sur la santé et la productivité des salariés

84% ont déjà été concernés par au moins un symptôme



Q. Personnellement, après avoir vécu des incivilités au travail, vous est-il déjà arrivé ...
 Base : 1.008 salariés français métropolitains âgés de 16 ans et plus



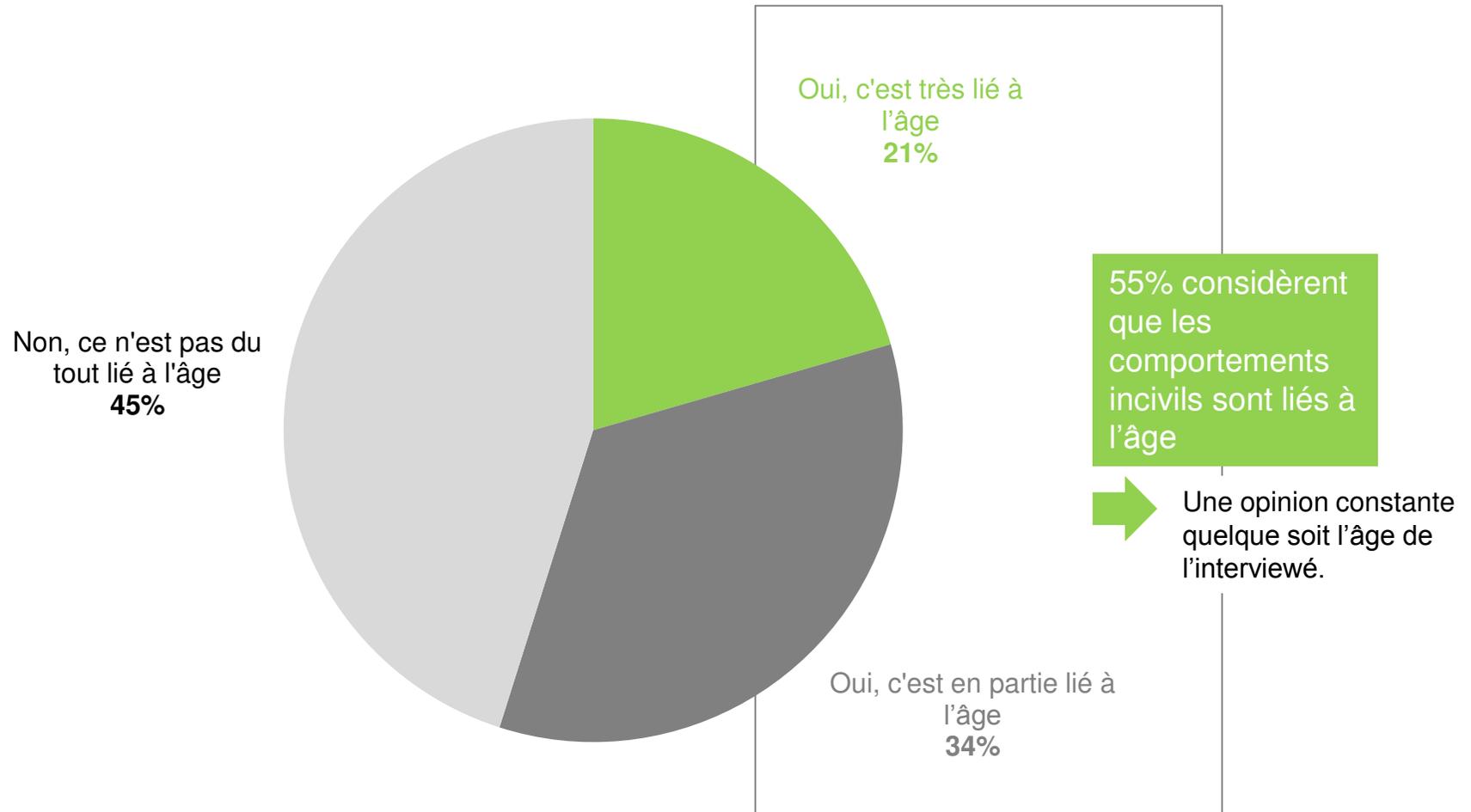
éléas
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
RISQUES PSYCHOSOCIAUX

C. Les incivilités au travail, un effet générationnel ?

Les différentes générations face aux incivilités au travail

Les comportements incivils, partiellement expliqués par l'âge des collègues

Pour une majorité des salariés (55%), la propension à développer des comportements incivils serait liée à l'âge. Cette opinion est constante quel que soit l'âge du salarié interrogé.



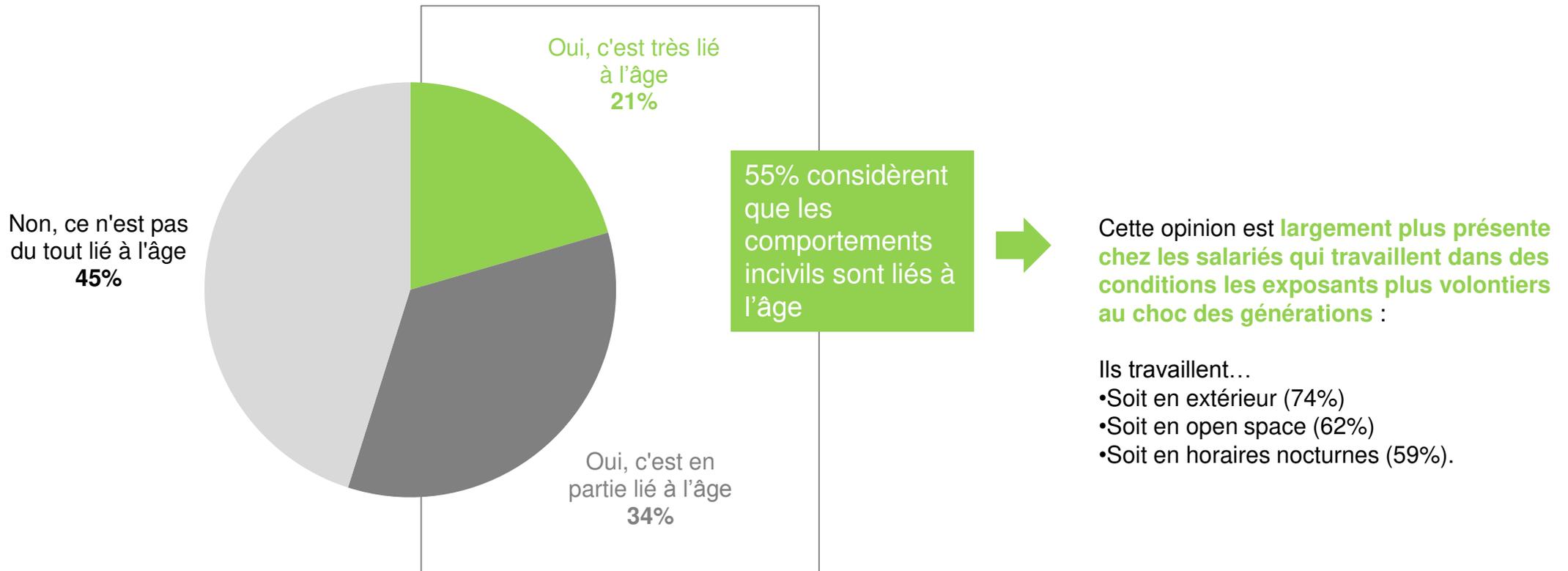
Q. Certains considèrent que les comportements d'incivilités sont plus ou moins fréquents selon l'âge des collègues. Vous personnellement considérez-vous que les comportements incivils au travail sont plus attribuables à certaines tranches d'âge qu'à d'autres ?

Base : 1.001 salariés français âgés 16 ans et plus.

Les différentes générations face aux incivilités au travail

Certaines conditions de travail renforcent le sentiment que les incivilités sont liées avant tout à l'âge

Certaines catégories de salariés entretiennent plus que d'autres le sentiment que l'apparition des comportements incivils est liée à l'âge : travailleurs en plein air, dans un open space et en horaires nocturnes.



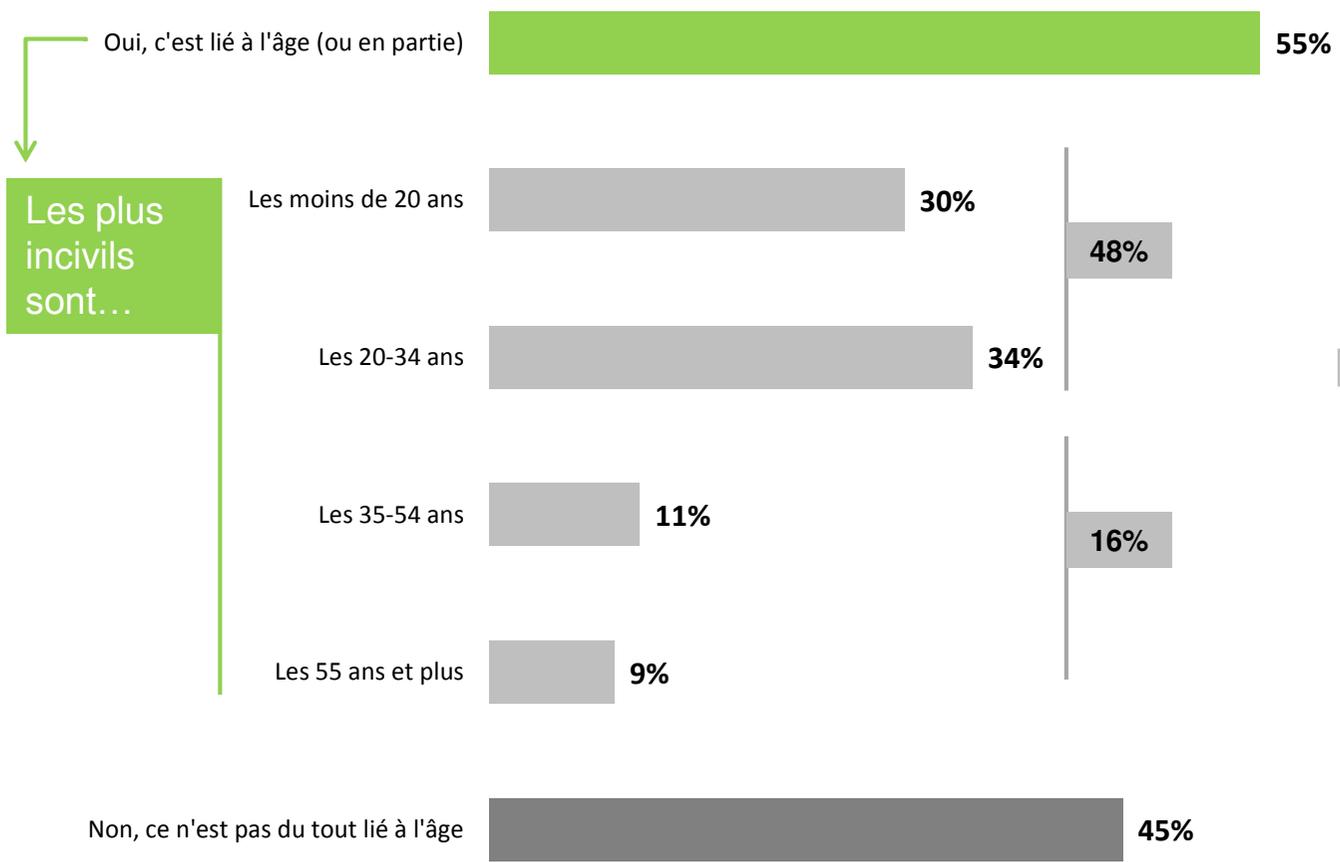
Q. Certains considèrent que les comportements d'incivilités sont plus ou moins fréquents selon l'âge des collègues. Vous personnellement considérez-vous que les comportements incivils au travail sont plus attribuables à certaines tranches d'âge qu'à d'autres ?

Base : 1.001 salariés français âgés 16 ans et plus.

Les différentes générations face aux incivilités au travail

Les générations Y et Z, jugées plus 'inciviles' au travail

Pour un salarié sur 2 (48%), les salariés de 16 à 34 ans sont perçus comme les plus incivils.



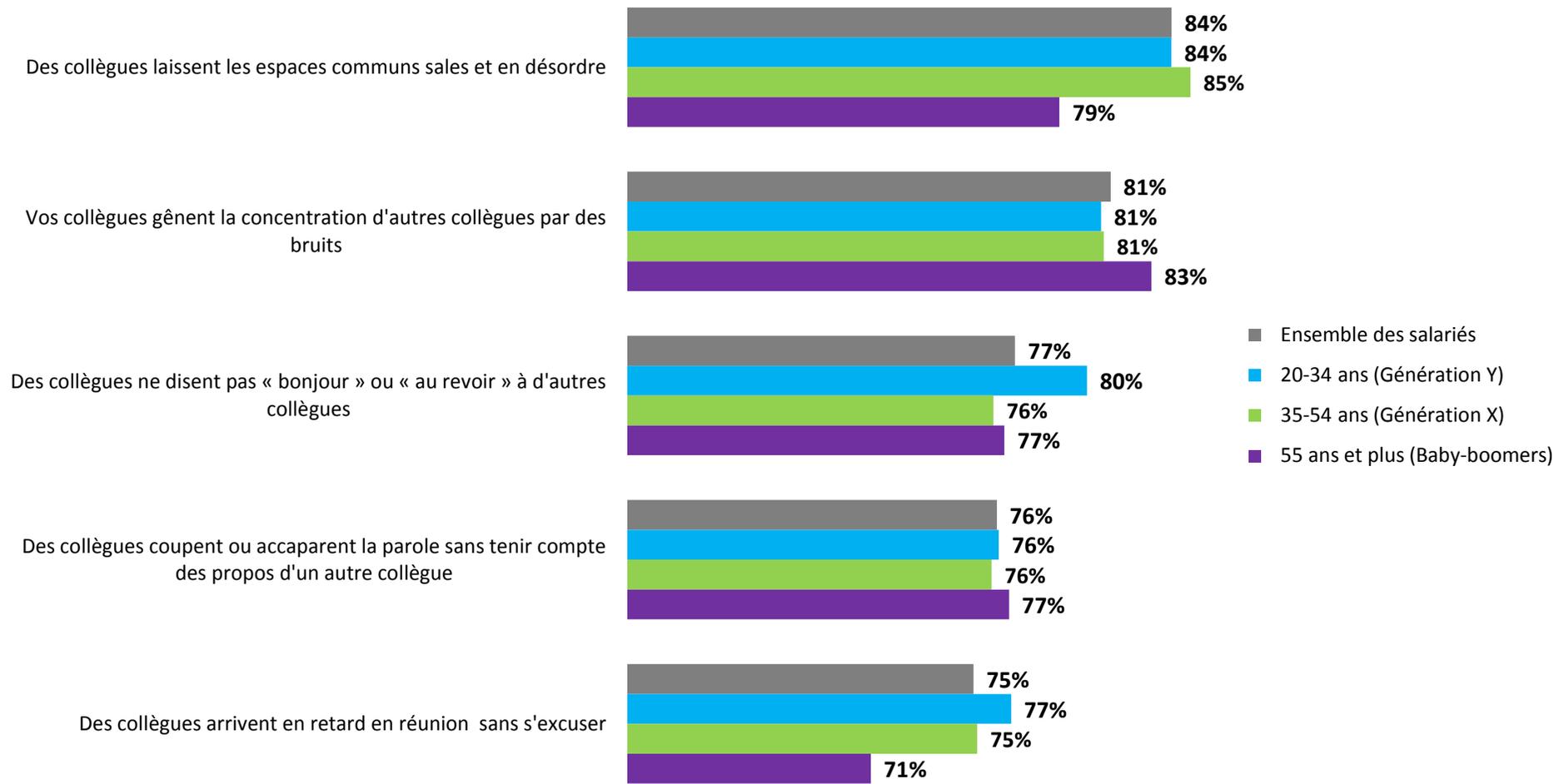
A noter : Les cadres déclinent plus volontiers des comportements incivils chez les moins de 35 ans (38% pour les cadres vs. 34% chez les non cadres).

Q. Certains considèrent que les comportements d'incivilités sont plus ou moins fréquents selon l'âge des collègues. Vous personnellement considérez-vous que les comportements incivils au travail sont plus attribuables à certaines tranches d'âge qu'à d'autres ? Q22. (posée aux salariés qui considèrent que les comportements incivils sont liés à l'âge) Selon vous, quelles sont les tranches d'âge qui se comportent le plus souvent de manière incivile au travail ? (plusieurs réponses possibles – la somme des % peut être supérieure à 100%)
Base : 1.001 salariés français âgés 16 ans et plus (scores recalculés et présentés sur la base 'total salariés'). Pour les résultats sur la base répondants, cf. annexe B.

Les différentes générations face aux incivilités au travail

Top 5 des incivilités internes

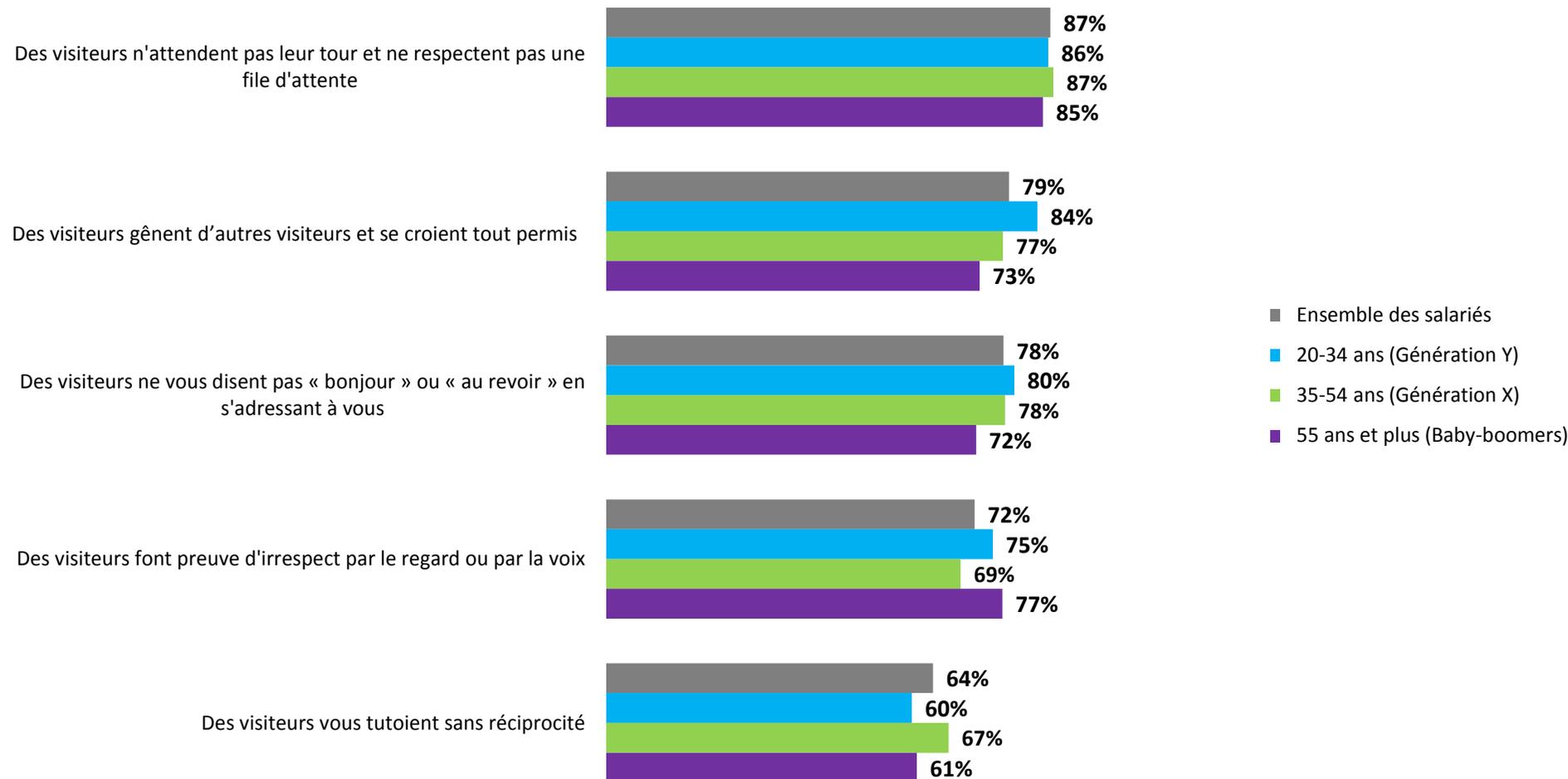
% qui considèrent que c'est une incivilité



Les différentes générations face aux incivilités au travail

Top 5 des incivilités externes

% qui considèrent que c'est une incivilité



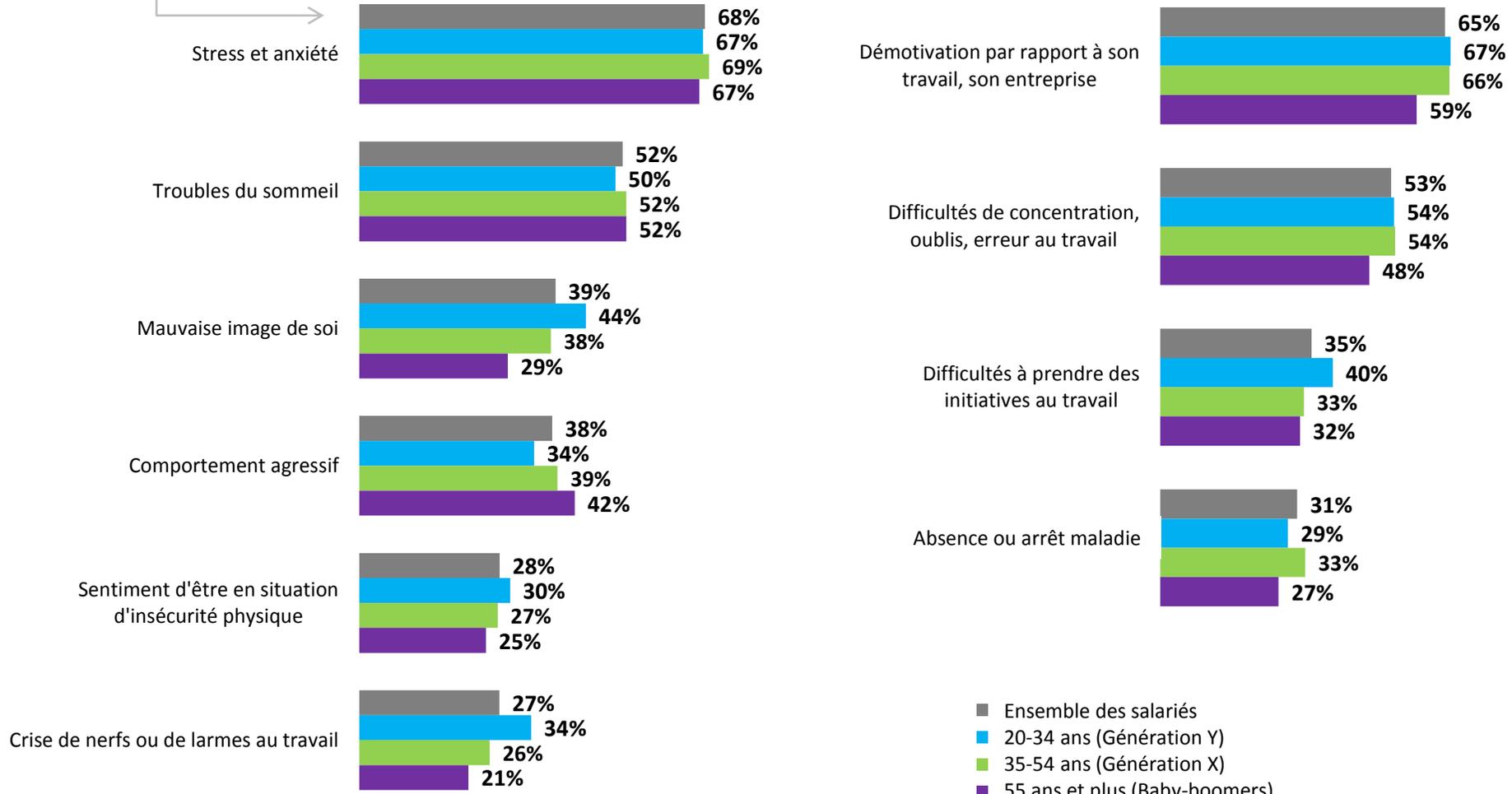
Résultats 2014

Les différentes générations face aux incivilités au travail

Symptômes ressentis suite à des incivilités

% cela m'est déjà arrivé

A la suite d'une incivilité, vous est-il déjà arrivé de...



Q. Personnellement, après avoir vécu des incivilités au travail, vous est-il déjà arrivé ...

Base : 1.008 salariés français âgés 16 ans et plus (résultats de l'enquête 2014)

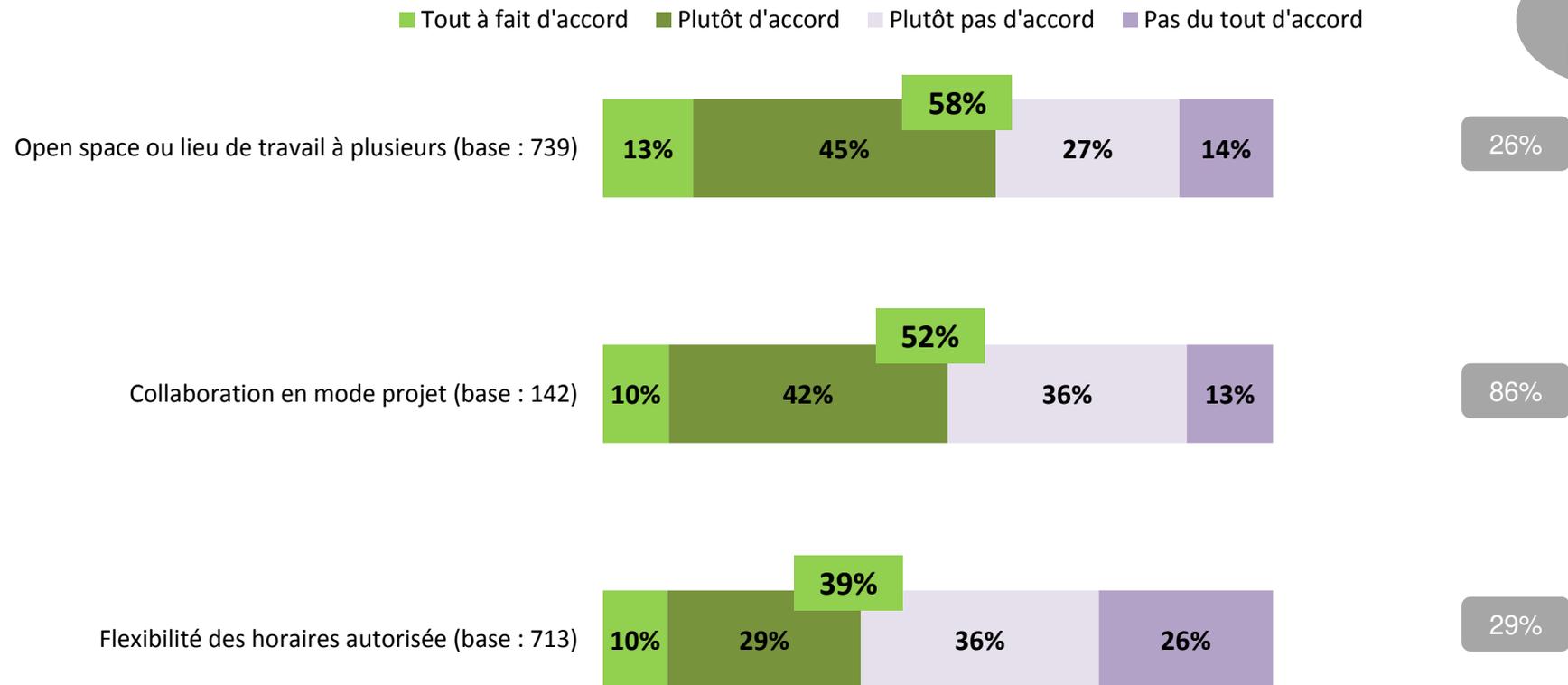


éléas
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
RISQUES PSYCHOSOCIAUX

D. Les nouvelles formes d'organisation, facteur aggravant des incivilités au travail ?

Les nouvelles formes d'organisation du travail L'open space et la collaboration en mode projet peuvent faciliter le développement des incivilités

Les nouvelles formes d'organisation au travail peuvent -selon une part significative de salariés- favoriser l'émergence de situations vécues comme des incivilités. 58% des salariés considèrent que l'open space augmente le nombre des incivilités (une perception identique quel que soit le secteur d'activité, la taille de l'entreprise ou l'âge des salariés).



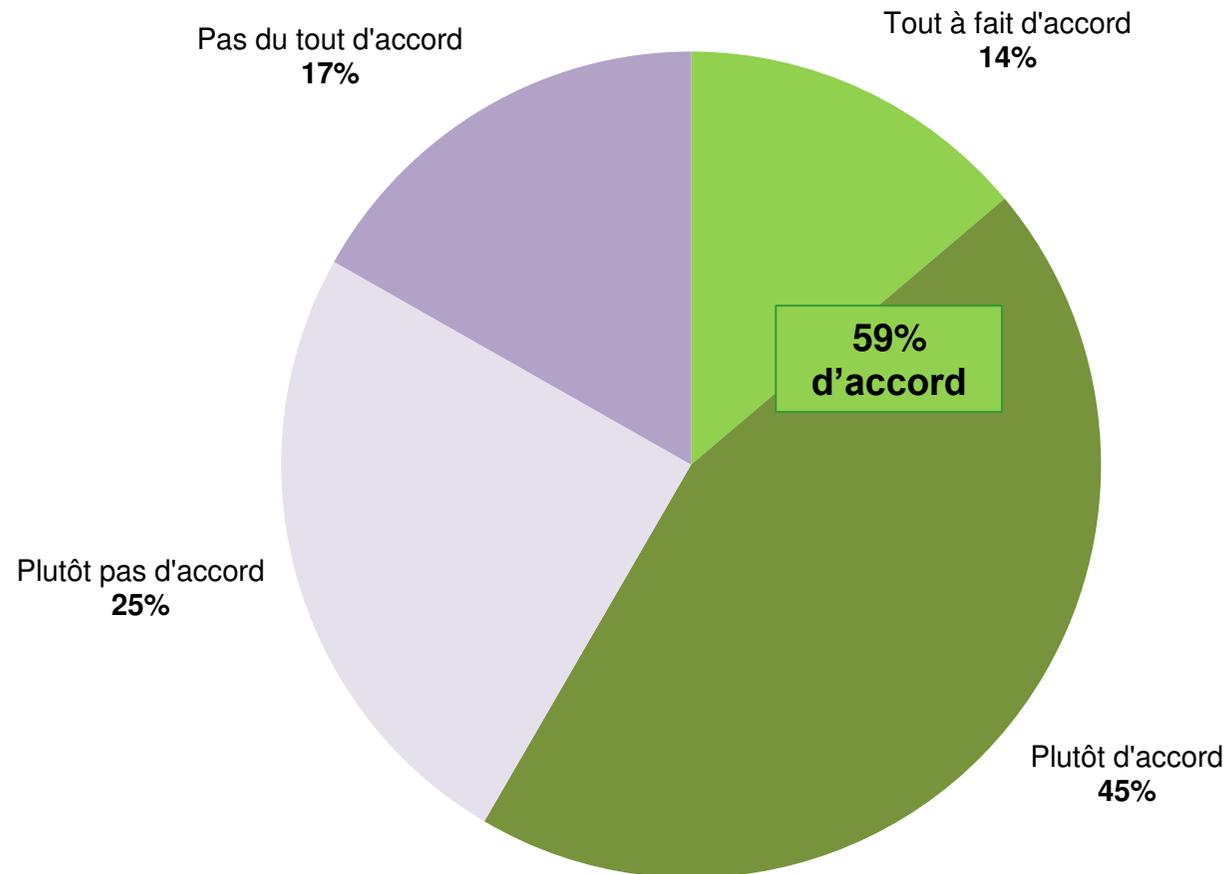
* Interviewés non pris en compte dans le calcul des pourcentages de réponse..

Q. Depuis quelques années, les entreprises organisent différemment les espaces ou les modalités de travail : bureaux en open space, développement du télétravail ou des horaires décalés. Avez-vous personnellement constaté un plus grand nombre d'incivilités...

Base : 1.001 salariés français âgés 16 ans et plus (pour chaque item, les résultats sont présentés sur la base répondants – hors ne sait pas).

Les nouvelles formes d'organisation du travail

La majorité des salariés qui travaillent en open space considèrent que leur environnement de travail est propice au développement de comportements incivils



Q. Depuis quelques années, les entreprises organisent différemment les espaces ou les modalités de travail : bureaux en open space, développement du télétravail ou des horaires décalés. Avez-vous personnellement constaté un plus grand nombre d'incivilités...

Base : 276 salariés français qui travaillent en open space ou dans un grand bureau (sous cible extraite de la base des répondants à cette question).



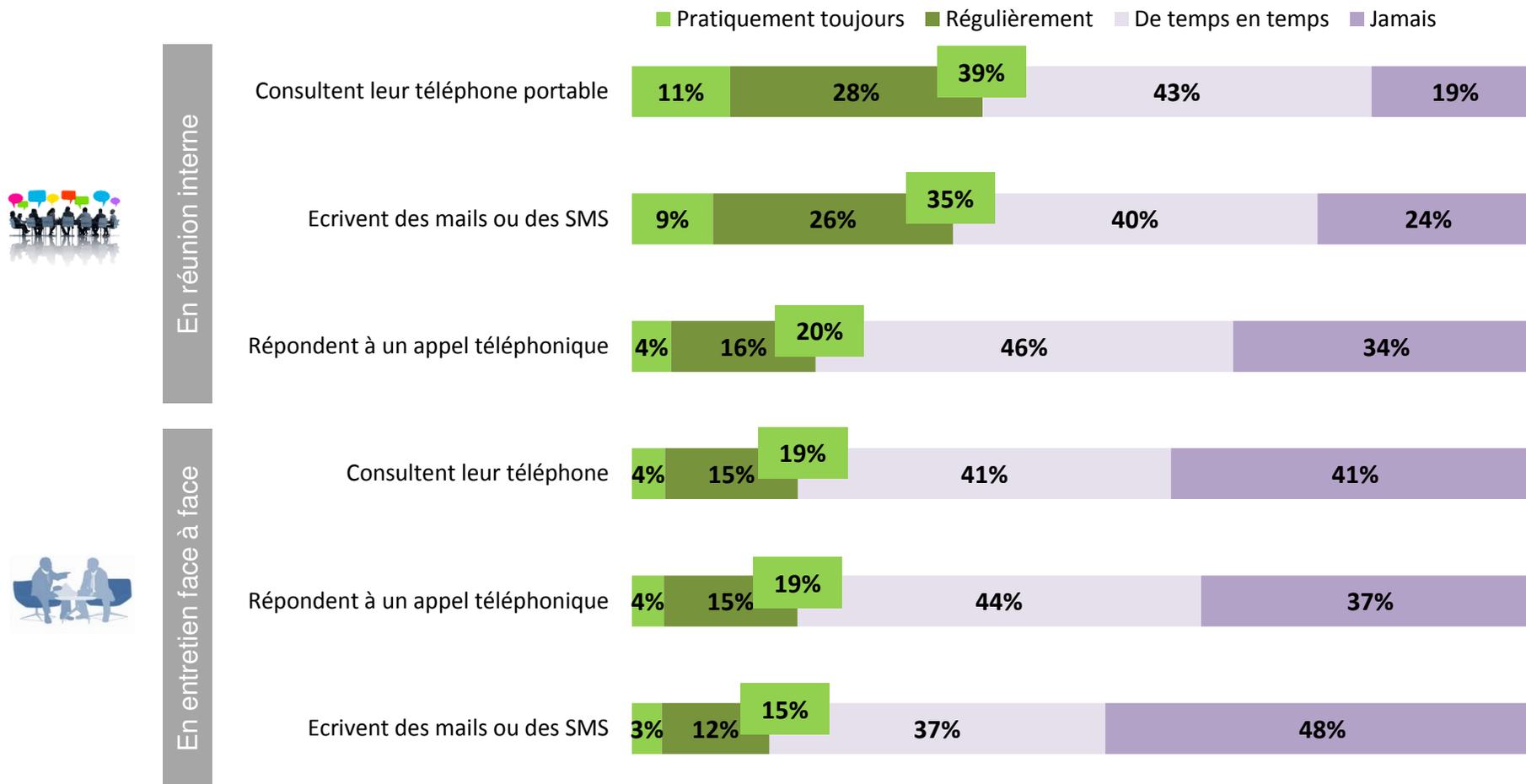
éléas
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
RISQUES PSYCHOSOCIAUX

E. Les nouvelles technologies, facteur aggravant des incivilités au travail ?

Les incivilités liées à l'usage du téléphone portable

Un usage fréquent des téléphones portables par les collègues au cours d'une réunion ou d'un entretien

Près de 40% des salariés français constatent que des collègues consultent leur portable ou écrivent régulièrement des messages au cours de réunions de travail. Les mêmes comportements en face à face sont moins fréquents.



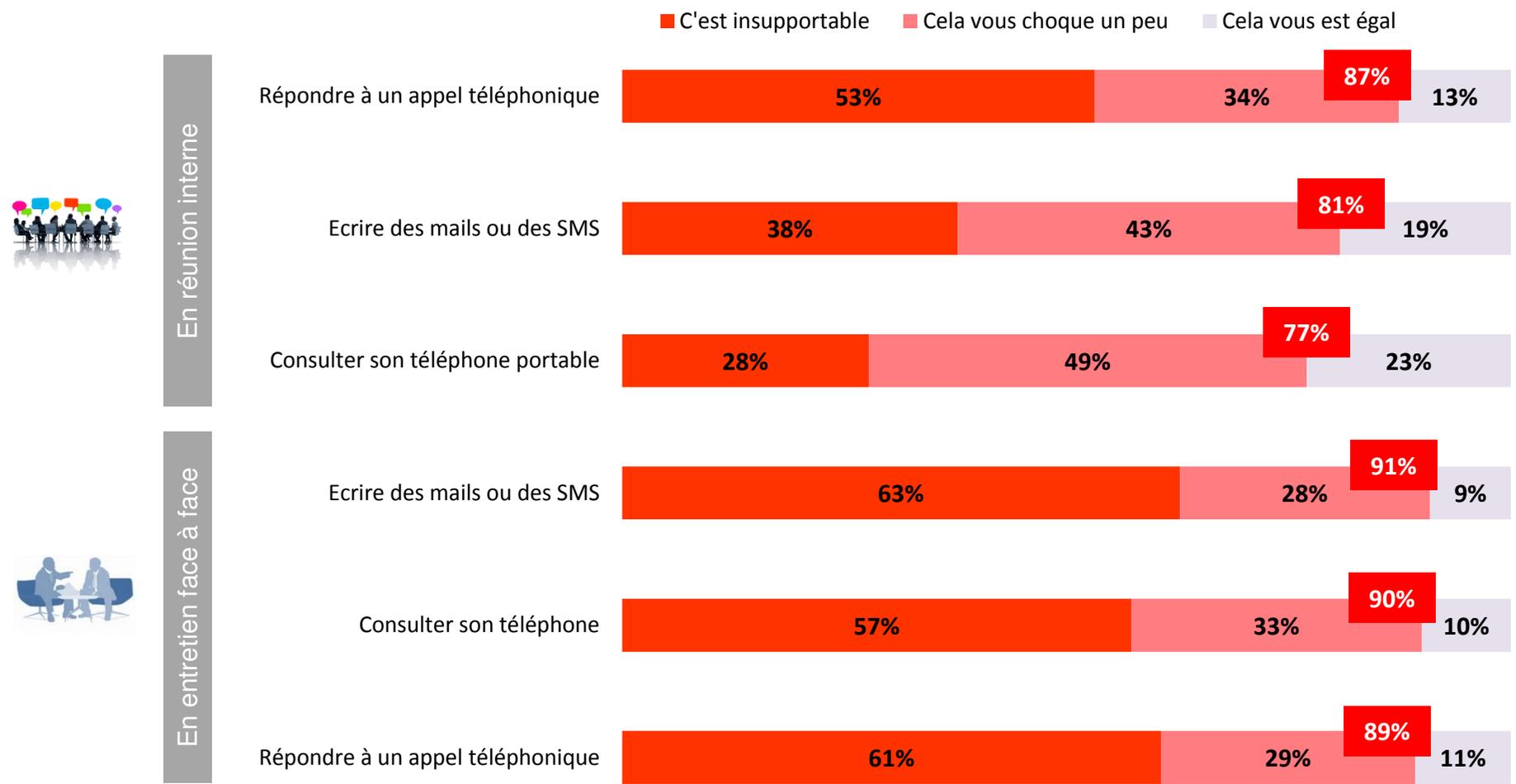
Q. Pour chacune des situations suivantes, merci d'indiquer si vous la constatez pratiquement toujours, régulièrement, de temps en temps ou jamais. Un ou des collègues de travail...

Base : 1.001 salariés français âgés 16 ans et plus

Résultats 2015

Les incivilités liées à l'usage du téléphone portable Au cours d'un entretien face à face ? Un rejet massif

Etre confronté à un collègue qui utilise son téléphone pendant un échange professionnel est une expérience massivement perçue comme choquante, quand elle n'est pas insupportable. Le summum de l'agacement est atteint lorsque cela se produit au cours d'un entretien face à face.



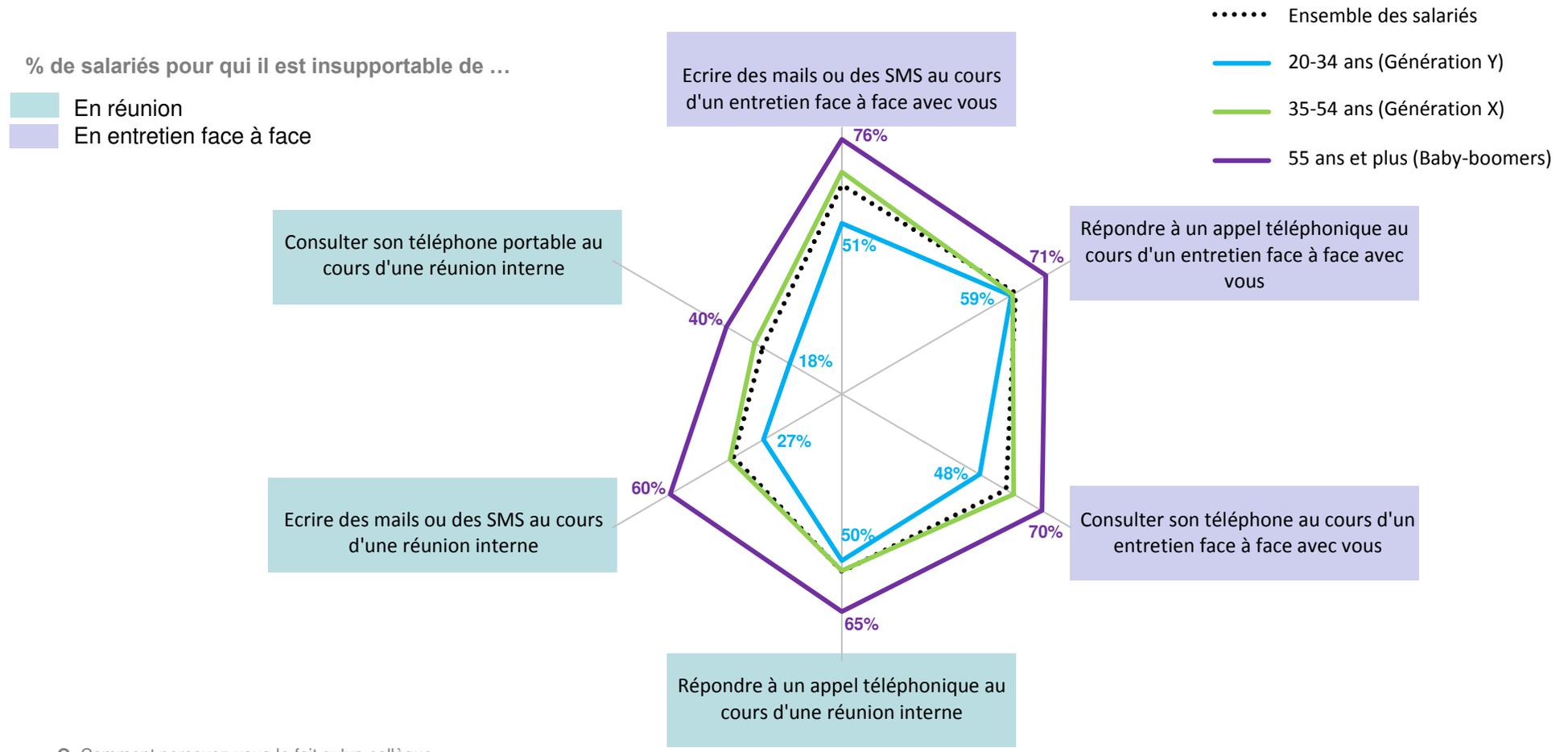
Q. Comment percevez-vous le fait qu'un collègue...
Base : 1.001 salariés français âgés 16 ans et plus

Résultats 2015

Les incivilités liées à l'usage du téléphone portable

Un rejet moins fort parmi les moins de 35 ans

Les positions diffèrent profondément entre les générations quand il s'agit de l'utilisation du smartphone au cours d'une réunion : les moins de 35 ans se montrent moins agacés que les baby boomers. En revanche, les réactions de rejet sont plus exacerbées, toutes tranches d'âge confondues quand il s'agit des mêmes usages au cours d'un entretien face à face.



Q. Comment percevez-vous le fait qu'un collègue...
 Base : 1.001 salariés français âgés 16 ans et plus

Les incivilités liées à l'usage du téléphone portable

Les cadres et salariés des grandes entreprises plus exposés aux dérives de l'usage des smartphones en réunion

% de salariés exposés* à des collègues qui...

Publics les plus exposés* (% exposition)

Consultent leur téléphone portable (39%)

Cadres (50%) – Salariés du public (49%)
 Entreprises de +500 salariés (43%) – Open space (42%)

Ecrivent des mails ou des SMS (35%)

Cadres (52%) – Salariés du public (41%)
 Entreprises de +500 salariés (50%) – Open space (42%)

Répondent à un appel téléphonique (20%)

Cadres (23%)
 Entreprises de +500 salariés (27%) – Open space (23%)

En réunion interne



* Pratiquement toujours ou régulièrement.

Q. Pour chacune des situations suivantes, merci d'indiquer si vous la constatez pratiquement toujours, régulièrement, de temps en temps ou jamais. Un ou des collègues de travail...

Base : 1.001 salariés français âgés 16 ans et plus



éléas

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
RISQUES PSYCHOSOCIAUX

ANNEXES



éléas
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Annexe A : structure de l'échantillon interrogé

Annexe A : structure de l'échantillon

Sexe, âge et région

Sexe et âge



16-24 ans 9%

25-49 ans 65%

50 ans et plus 26%

Moins de 20 ans
(Génération Z) 1%

20-34 ans (Génération Y) 32%

35-54 ans (Génération X) 55%

55 ans et plus (Baby-boomers) 12%

Région

Région parisienne 19%

Total province 81%

Nord-Ouest 22%

Nord Est 24%

Sud-Ouest 11%

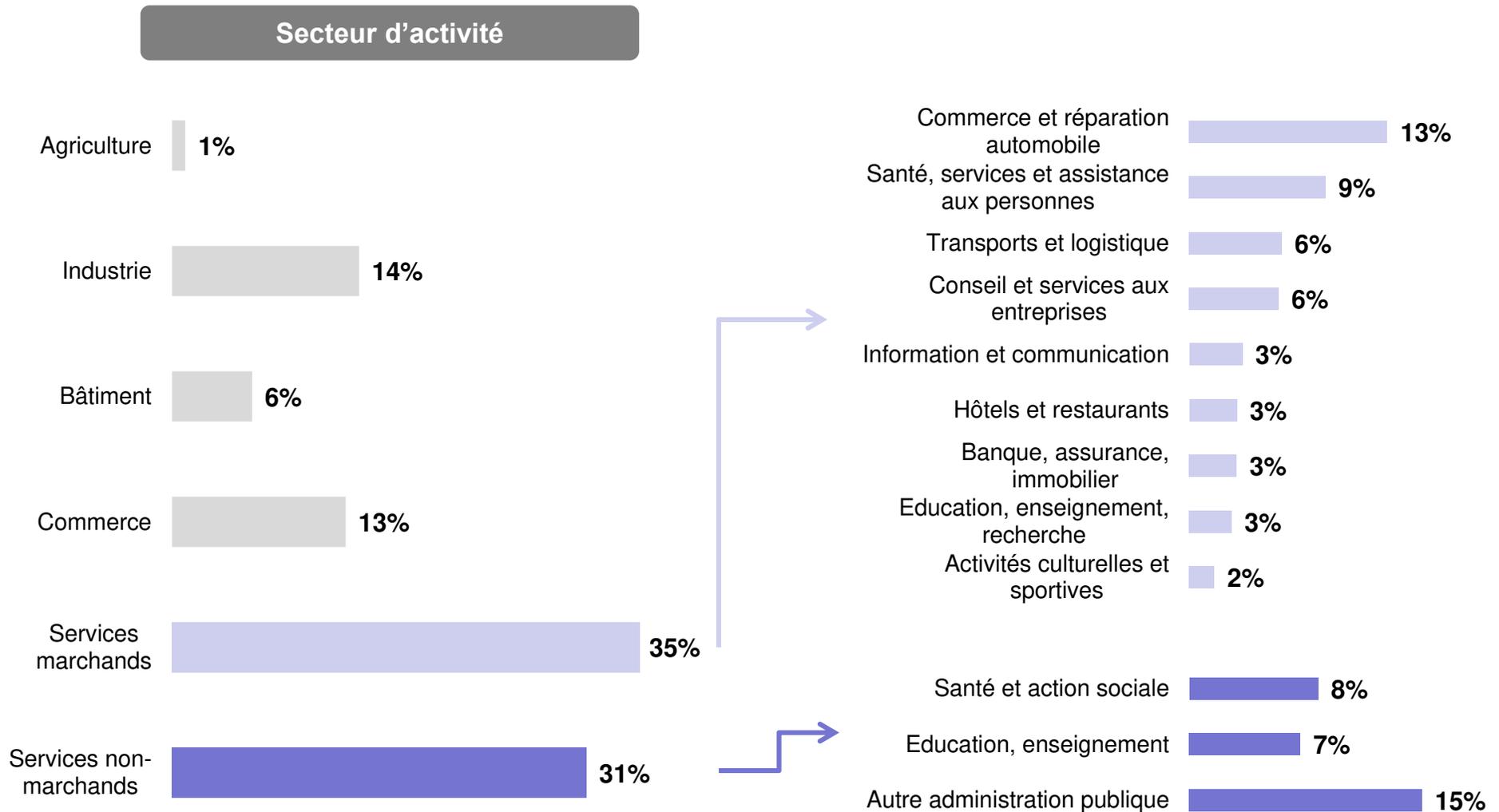
Sud-Est 24%

Q. Vous êtes ... (un homme / une femme) ? Q12. Quel est votre âge ? (Noter l'âge en clair – recodification automatique) Q14. Dans quel département habitez-vous ?

Base : 1.001 salariés français âgés 16 ans et plus.

Annexe A : structure de l'échantillon

Secteur d'activité

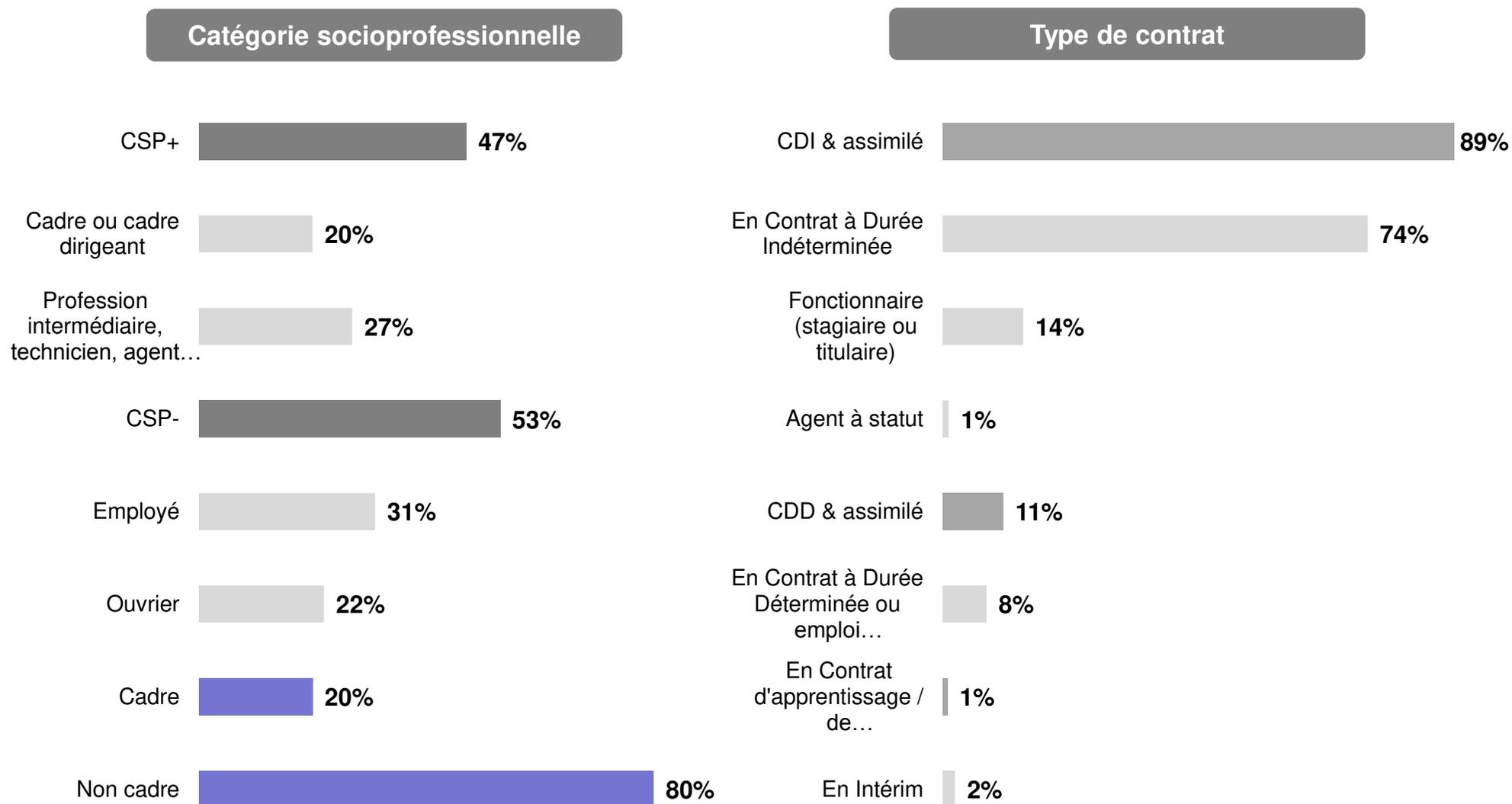


Q. Vous travaillez dans le secteur public (fonction publique d'Etat, territoriale, hospitalière) / une entreprise publique / Le secteur privé (entreprise, association, particulier) ? Q6. Dans quel secteur d'activité travaillez-vous précisément ? Q7. Dans quel type d'administration travaillez-vous précisément ?

Base : 1.001 salariés français âgés 16 ans et plus.

Annexe A : structure de l'échantillon

Catégorie socioprofessionnelle et type de contrat

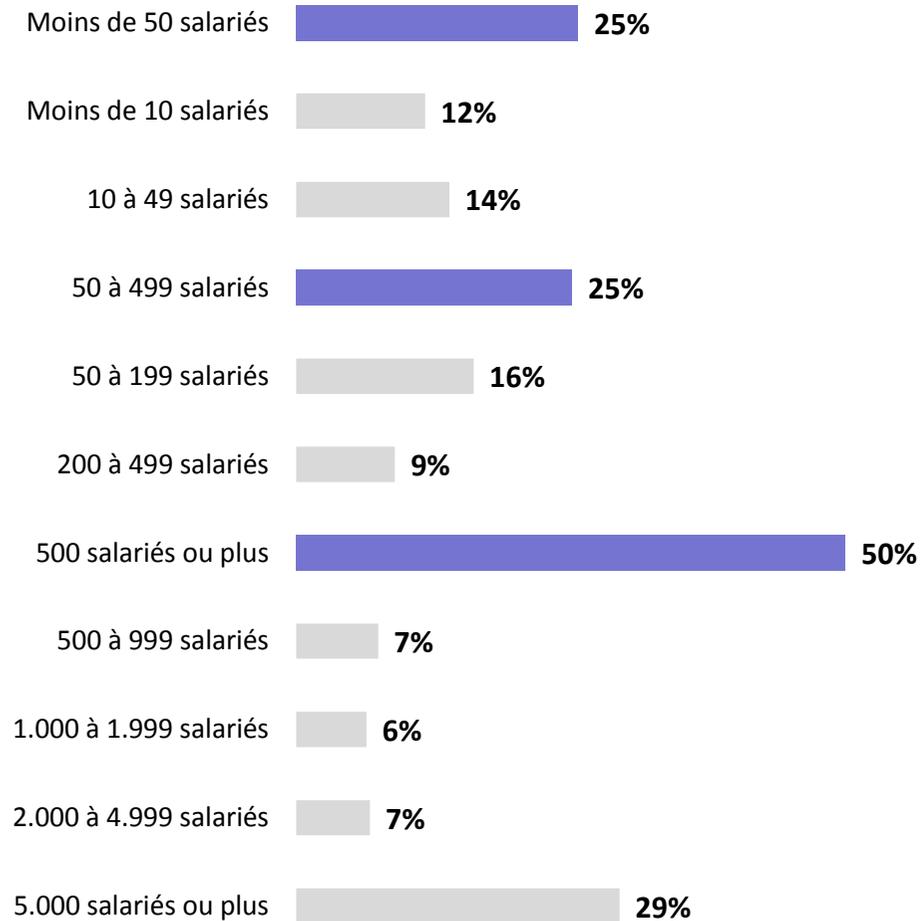


Q. Précisément, êtes-vous cadre ou cadre dirigeant / profession intermédiaire, technicien, agent de maîtrise / employé / ouvrier ? Q3. Actuellement, vous êtes en Contrat à Durée Indéterminée / En Contrat à Durée Déterminée ou autre emploi saisonnier, vacataire, pigiste / Fonctionnaire (stagiaire ou titulaire) / Agent à statut / En Contrat d'apprentissage / de professionnalisation / En Intérim ?
 Base : 1.001 salariés français âgés 16 ans et plus.

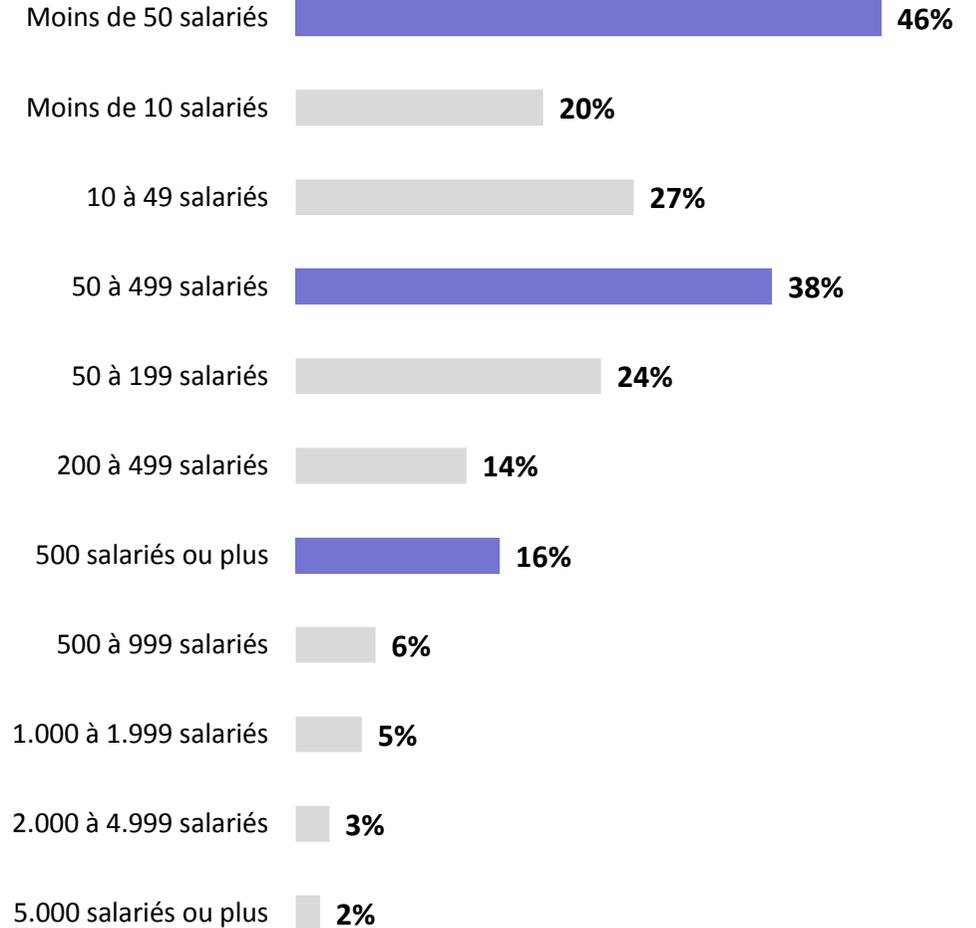
Annexe A : structure de l'échantillon

Taille salariale (France / établissement)

Taille salariale entreprise



Taille salariale établissement



Q. Combien de salariés compte votre entreprise ou administration en France ? Q10. Combien de salariés y-a-t-il dans l'établissement ou le lieu où vous travaillez ?

Base : 1.001 salariés français âgés 16 ans et plus.

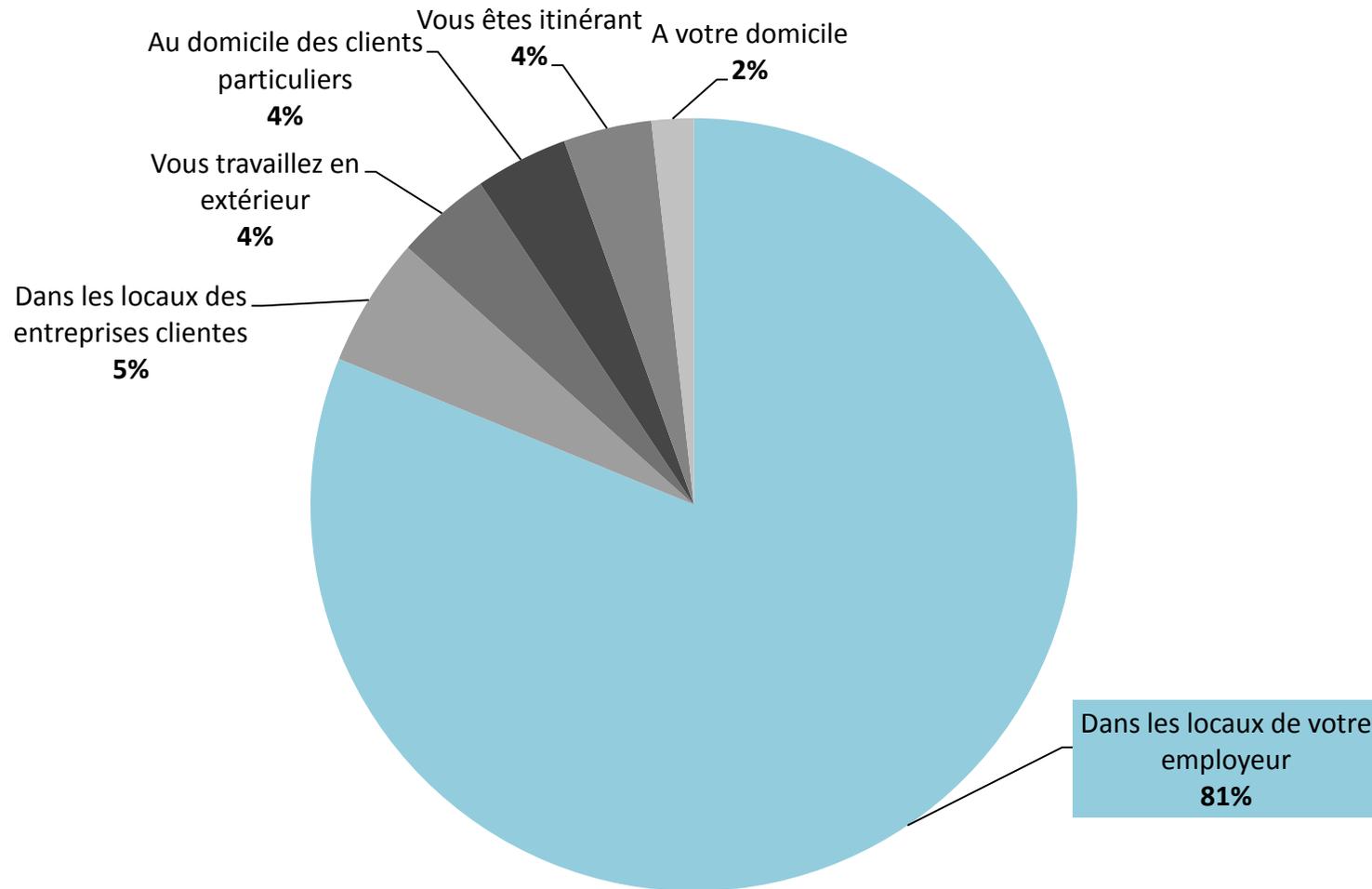


éléas
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Annexe B : résultats complémentaires

Les conditions de travail des salariés

Lieu principal de travail

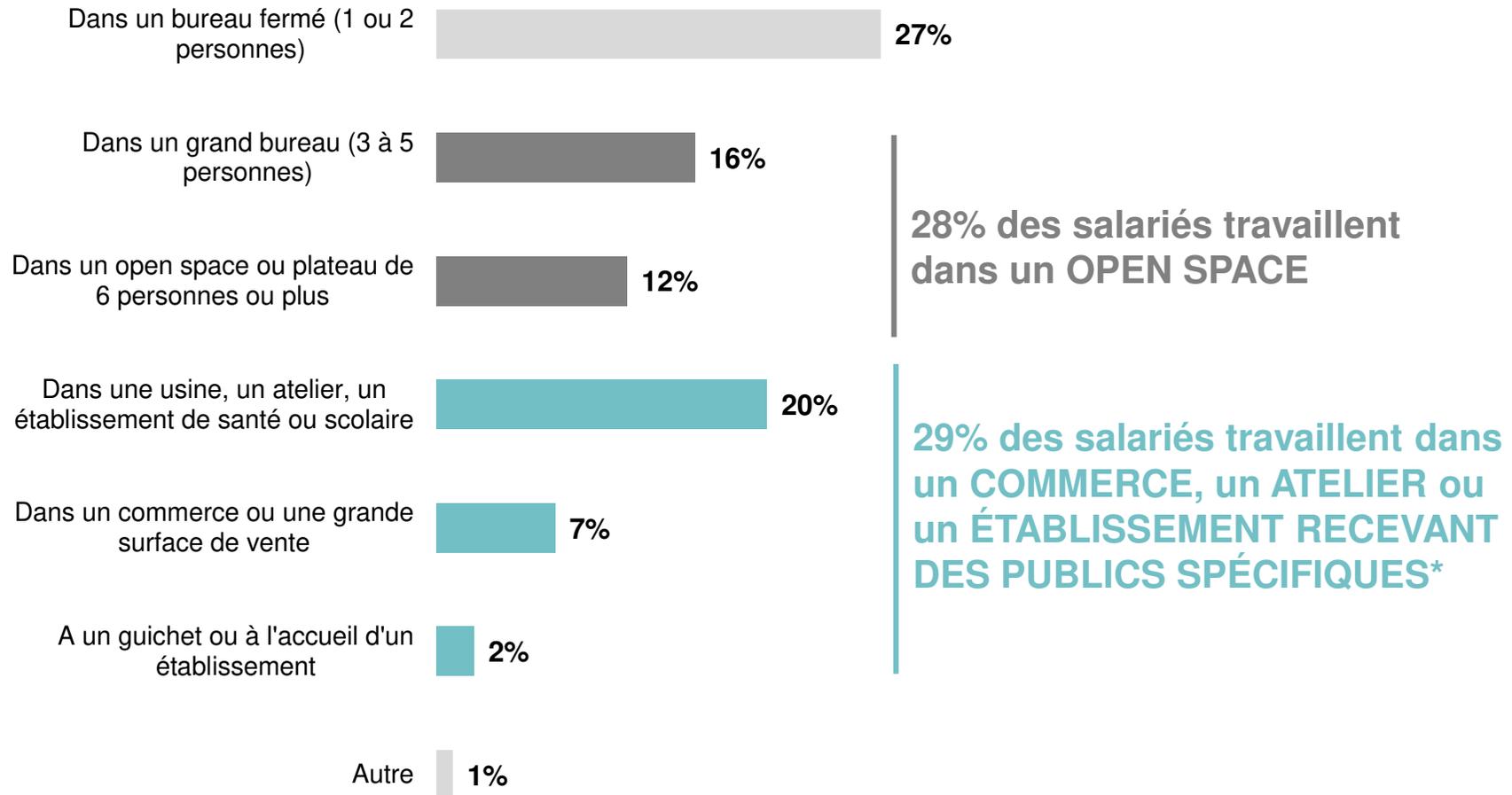


Q. Où travaillez-vous la majorité du temps ?

Base : 1.001 salariés français âgés 16 ans et plus.

Les conditions de travail des salariés

Configuration du lieu principal de travail



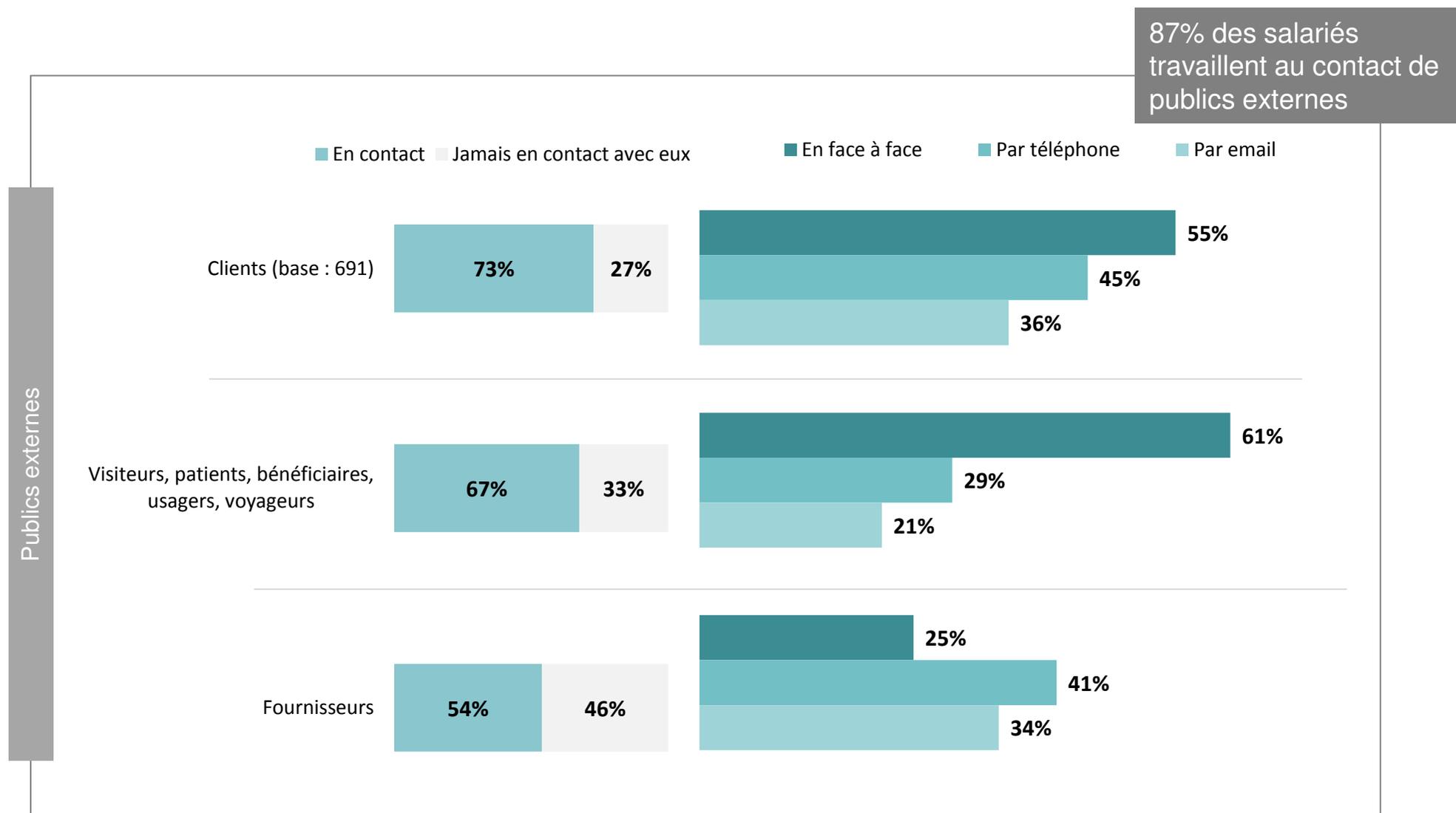
* Critère retenu : lieux de travail collectifs relativement bruyants du fait de l'utilisation de machines ou de l'accueil de publics nombreux.

Q. Concernant votre espace de travail, vous travaillez...

Base : 867 salariés qui travaillent dans les locaux de leur employeur (scores recalculés et présentés sur la base 'total salariés')

Les conditions de travail des salariés

Modalités de contact avec des publics externes à l'entreprise



Q. Dans le cadre de votre travail, comment se passent vos échanges quotidiens avec

Base : 1.001 salariés français âgés 16 ans et plus (base de 691 répondants pour l'item « clients » posé uniquement aux salariés d'entreprises, publiques ou privées).