

ENQUÊTE DE PERCEPTION COLLABORATEURS 2019

LES RÉSULTATS

Enquête réalisée auprès de l'ensemble des collaborateurs de Bouygues Telecom (4 881 personnes interrogées), via un questionnaire électronique, pendant la période du 20 mai au 8 juin 2019.

Un taux de participation de 72%, proche des éditions précédentes et supérieur au benchmark (base de données Obea : plus de 320 entreprises et 600 000 salariés représentés).

Un document réalisé par

obea



UNE MOBILISATION TOUJOURS ÉLEVÉE

72%

3 516 répondants

UN NIVEAU D'ENGAGEMENT REMARQUABLE

Envie de
"Donner le meilleur"

97%

(+2 pts / 2017)

Fierté
d'appartenance

94%

(+1 pt / 2017)

Entraide et soutien
au sein des équipes

92%

(+1 pt / 2017)

UNE DYNAMIQUE DE PROGRÈS QUI SE POURSUIT

69%

d'items
en hausse
/ 2017

Notamment :

- > Confiance en l'avenir de Bouygues Telecom : +14 pts / 2017
- > Clarté de la stratégie : +8 pts / 2017
- > Anticipation des évolutions du marché : +7 pts / 2017

Et aussi :

- > Diversité au sein du management : +12 pts
- > Équilibre vie professionnelle / vie privée : +8 pts
- > Rémunération globale : +6 pts

DES TENDANCES SUPÉRIEURES AU BENCHMARK EXTERNE (base Obea)

87%

d'items mieux
évalués que la
moyenne des autres
entreprises



- Recommandation de l'entreprise comme employeur : +20 / bench.
- Clarté de la stratégie : +18
- Rémunération globale : +13
- Équilibre vie professionnelle / vie privée : +13

MAIS DES RÉSULTATS QUI RESTENT FAIBLES SUR 4 POINTS-CLÉS

Simplicité

48%

des répondants estiment que
« les modes de fonctionnement
sont simples pour les
collaborateurs »

Transversalité

48%

ont le sentiment que
« la transversalité
entre les services
fonctionne »

Évolution professionnelle

43%

ont « une bonne visibilité sur
leurs possibilités d'évolution
professionnelle au sein de
l'entreprise ou du Groupe »

Efficacité des réunions

52% des cadres passent au moins
la moitié de leur temps en réunion

Seuls 58% des participants aux Conventions Managers
jugent que les réunions sont efficaces (-10 pts / 2017)

EN SYNTHÈSE :
CE QU'IL FAUT
RETENIR

1

MON QUOTIDIEN



1. Mes missions sont claires

Somme
d'opinions
positivesÉcart
à
2017

92%

2. L'organisation du travail dans mon service me permet de travailler efficacement



75%

3. Dans mon environnement de travail, la prise de décision est au bon niveau



80%

4. Les réunions auxquelles je participe sont efficaces (durée, nombre de participants, prise de décision, ...)



68%

=

5. Quelle part de votre temps de travail estimez-vous passer en réunion ?

1/4 de mon temps - 1/2 de mon temps - 3/4 de mon temps - + de 3/4 de mon temps - Sans réponse



6. Je parviens à équilibrer vie professionnelle et vie privée



82%

7. Je me déconnecte facilement de mon travail le soir ou le week-end



73%

8. Bouygues Telecom mène des actions efficaces pour favoriser le bien-être de ses collaborateurs



79%

9. Il y a une bonne ambiance au sein de mon service



89%

10. Je peux compter sur mes collègues pour m'aider en cas de difficultés



92%

=

11. Je suis motivé(e) dans mon travail



89%

12. Je suis incité(e) à innover dans mon métier



72%

13. L'espace dans lequel je travaille est adapté à mes activités



79%



Une organisation du travail jugée efficace au sein des services, avec des **missions clairement définies** et une **prise de décision au bon niveau (+5 points / 2017)**.

Une **ambiance de travail positive (+4 points)** et de **l'entraide** entre collègues.

Un niveau de **motivation** encore plus fort qu'en 2017 et le sentiment d'être davantage incité à innover **(+5 points)**.

Une **conciliation vie professionnelle / vie privée** mieux évaluée qu'en 2017 **(+8 points)** et une appréciation positive des actions mises en place pour favoriser le bien-être au travail.

L'appréciation des **espaces de travail** est en revanche en léger recul **(-3 points)**.

Les réponses sont également plus nuancées sur l'**efficacité des réunions** et le temps que vous y consacrez.

● Tout à fait d'accord

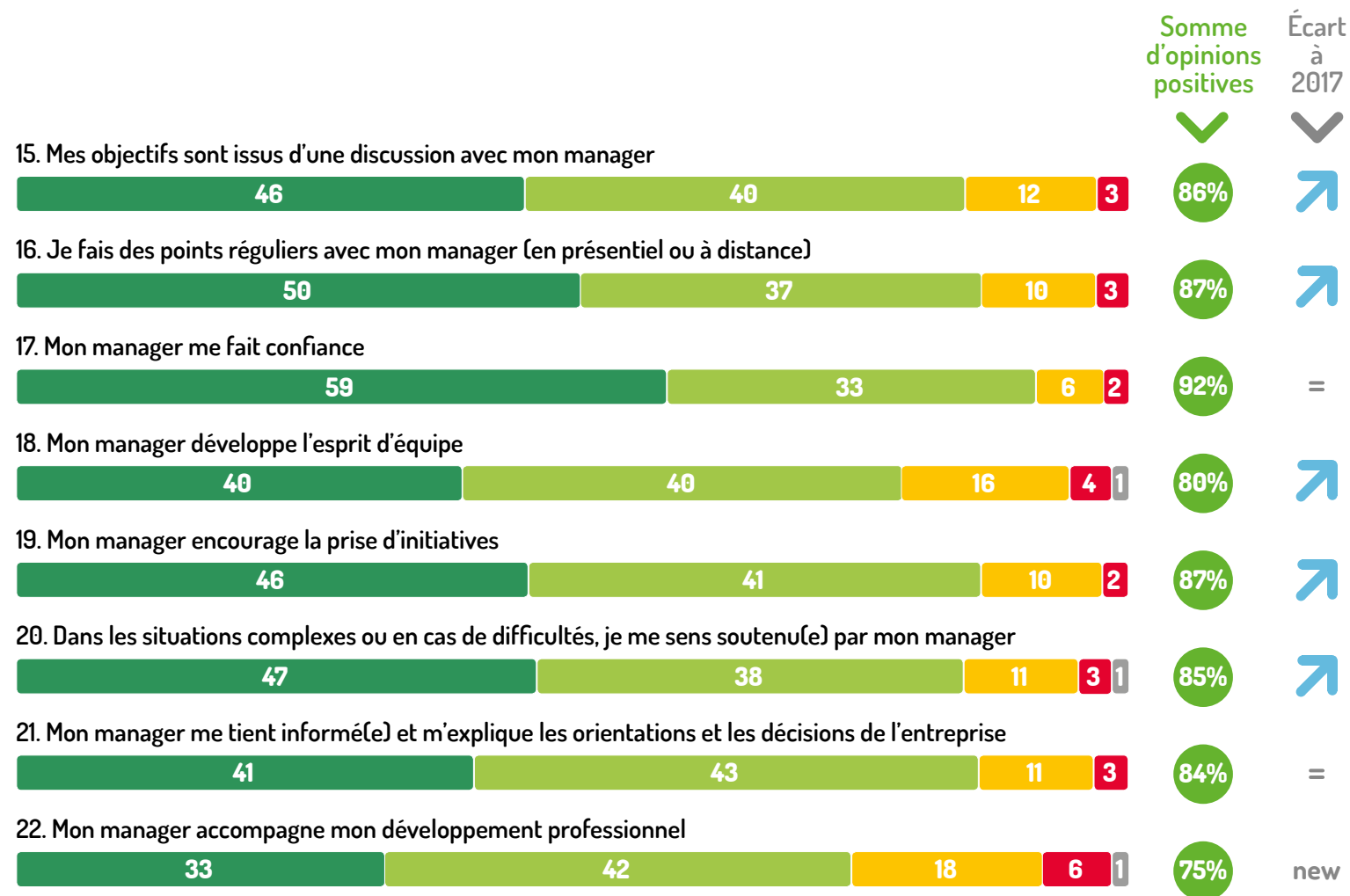
● Assez d'accord

● Pas vraiment d'accord

● Pas du tout d'accord

● Sans réponse

MON MANAGER (N+1)



Des pratiques managériales bien appréciées, basées notamment sur : la **confiance**, le **dialogue** et le **soutien**.

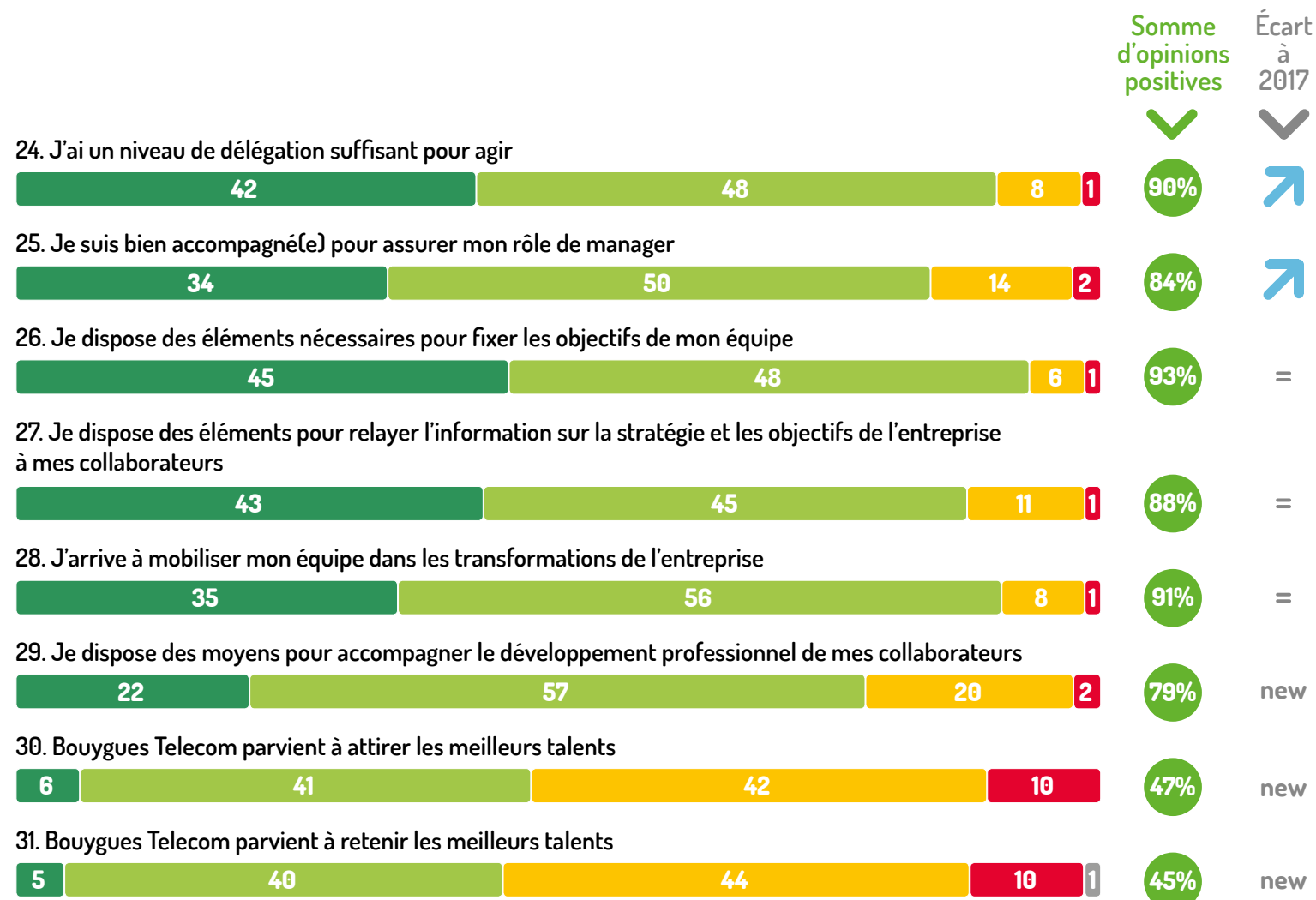
Des managers qui jouent bien leur rôle dans la **fixation des objectifs (+5 points / 2017)** et le suivi lors de points réguliers **(+2 points)**.

Des managers qui **développent l'esprit d'équipe (+3 points)** et **encouragent l'initiative (+2 points)**.

Des managers qui savent également **relayer et expliquer les orientations** de l'entreprise.

Un item-clé à renforcer : la capacité des managers à **accompagner le développement professionnel** de leurs collaborateurs.

QUESTIONS SPÉCIFIQUES / MANAGERS



Les managers évaluent très favorablement et davantage encore qu'en 2007 le **niveau de délégation (+5 points)** et l'**accompagnement** dont ils disposent pour exercer leurs missions **(+4 points)**.

Une vision également positive des éléments et moyens à disposition tant pour **informer sur la stratégie** que pour **déterminer les objectifs** des équipes.

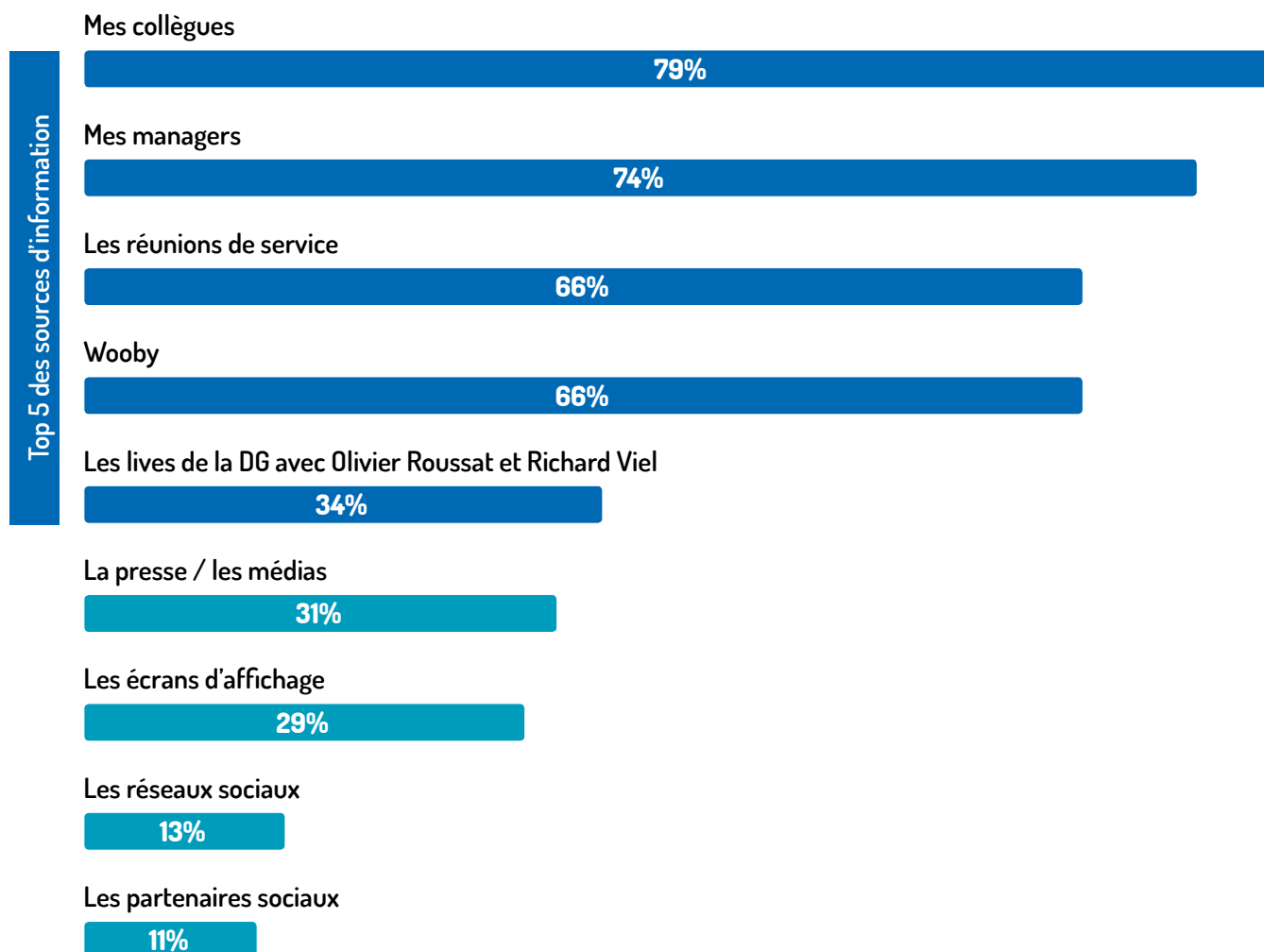
Ces éléments favorisent une capacité à **mobiliser les équipes dans les transformations** de l'entreprise.

Les managers restent toutefois plus réservés sur la capacité de l'entreprise à **attirer et retenir les talents**.

MES SOURCES D'INFORMATION



32. JE SUIS MAJORITAIREMENT INFORMÉ(E) PAR :

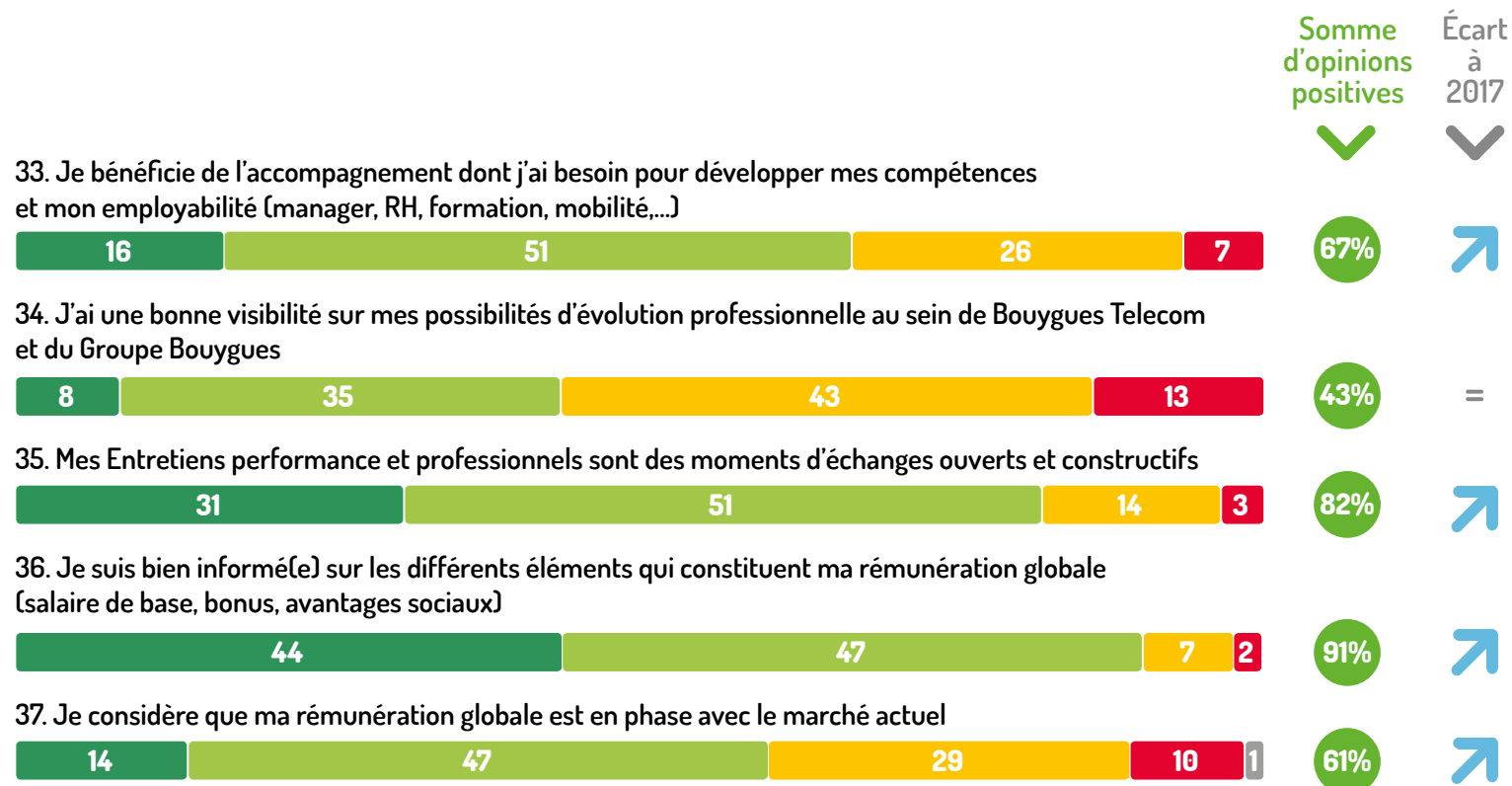


L'information interne est d'abord véhiculée par les **collègues** et les **managers**, y compris lors des **réunions de service**.

Wooby apparaît également comme le pilier du dispositif de communication interne.

Les « **lives de la DG** » occupent également une place importante comme vecteur d'information.

MON DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL



Des appréciations plutôt positives et en hausse sur les critères liés à la **rémunération**, à la fois en termes d'information **(+5 points)** et d'adéquation avec le marché **(+6 points)**.

Une meilleure perception de l'utilité des **entretiens performance et professionnels** **(+6 points / 2017)** ; certains progrès également perçus dans l'accompagnement des collaborateurs pour développer leurs compétences et leur employabilité **(+2 points / 2017)**.

Des tendances à poursuivre et à renforcer, notamment pour donner plus de **visibilité sur les possibilités d'évolution** professionnelle, au sein de Bouygues Telecom et dans le Groupe Bouygues.

NOS PRINCIPES D'ACTION



AU SEIN DE MON SERVICE, LES PRINCIPES SUIVANTS SONT RÉELLEMENT MIS EN ŒUVRE DANS LES COMPORTEMENTS :

38. Se mettre à la place du client



Somme d'opinions positives



91%

new

Écart à 2017



39. Penser et faire simple



68%

new

40. Travailler avec les autres



89%

new

41. Être souple et ouvert au changement



84%

new

42. Agir et prendre des risques



73%

new

43. Dans mon service, on veille à optimiser les coûts



90%

=

44. J'ai une vision claire de « qui fait quoi » dans l'entreprise



66%



45. Les modes de fonctionnement de l'entreprise sont simples pour les collaborateurs



48%

=

46. La transversalité entre les services fonctionne



48%

=

Des principes d'action très largement partagés au sein des services, en particulier la propension à **se mettre à la place du client, travailler ensemble, être ouvert au changement ou optimiser les coûts.**

Une marge de progrès apparaît néanmoins sur la capacité à **« penser et faire simple »,** et à **prendre des risques.**

Le sentiment de savoir globalement **« qui fait quoi »** dans l'entreprise **(+2 points / 2017)**, mais avec toujours plus d'un salarié sur deux qui souligne la **complexité des modes de fonctionnement** internes et la difficulté à travailler de manière **transverse entre les services** (ces deux derniers items ne progressent pas depuis 2017).

● Tout à fait d'accord

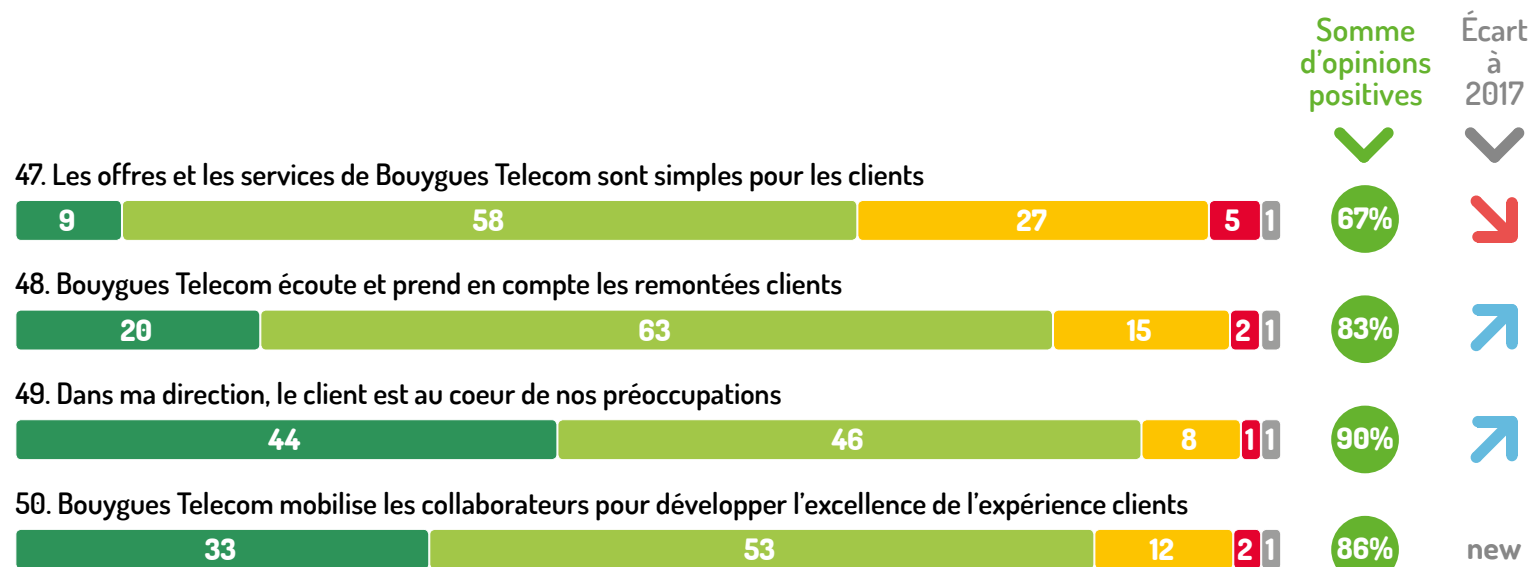
● Assez d'accord

● Pas vraiment d'accord

● Pas du tout d'accord

● Sans réponse

L'EXPÉRIENCE CLIENTS



Le client est perçu comme étant « **au cœur des préoccupations** » de chaque Direction, avec une forte mobilisation des collaborateurs pour développer l'expérience clients.

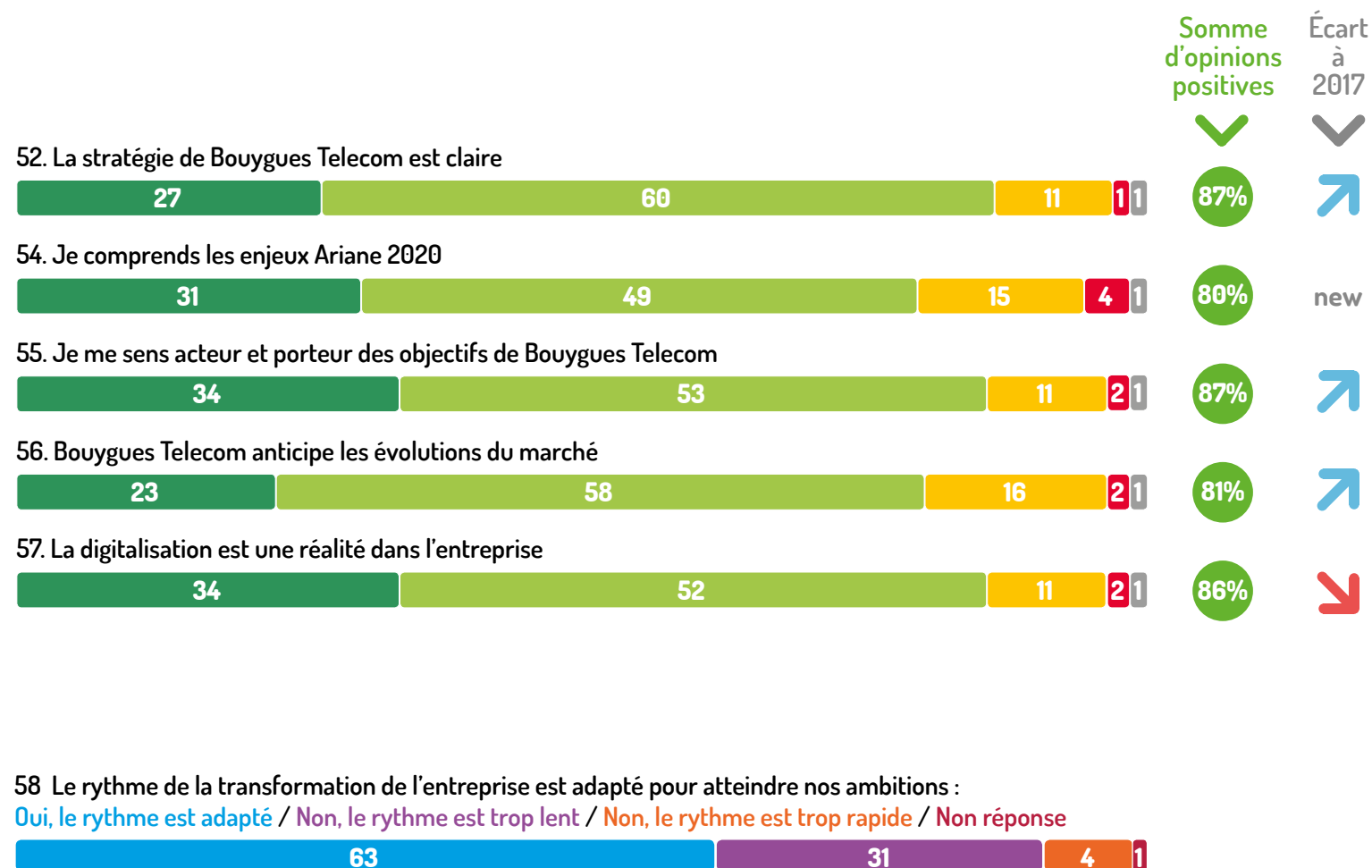
Le sentiment d'une meilleure **prise en compte des remontées clients** (+4 points depuis 2017).

Mais la perception de la **simplicité des offres** est en recul (-4 points) : un point de vigilance à prendre en compte.

Les mots-clés qui décrivent pour vous le mieux la marque Bouygues Telecom :



NOTRE STRATÉGIE



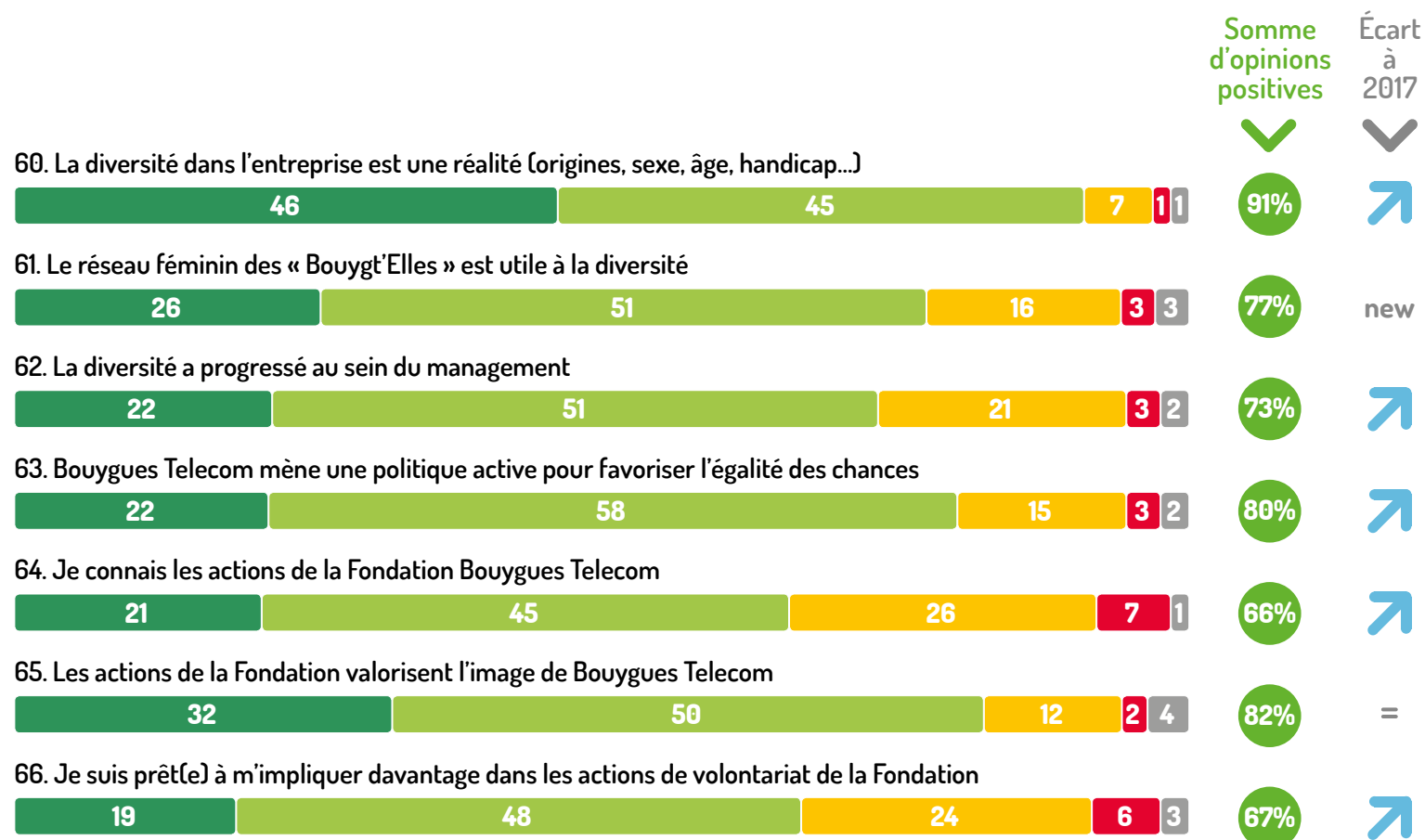
Les actions menées pour clarifier et expliciter la **stratégie** ont porté leurs fruits **(+8 points depuis 2017)**.

Les collaborateurs comprennent bien les **enjeux Ariane 2020** et se sentent « **acteurs et porteurs** » des **objectifs** de l'entreprise - davantage que dans d'autres grandes entreprises **(+15 points par rapport au benchmark)**.

La capacité de Bouygues Telecom à **anticiper les évolutions du marché** est également mieux perçue **(+7 points depuis 2017)**.

Le **rythme de la transformation** est majoritairement considéré comme **adapté aux enjeux** et aux ambitions de Bouygues Telecom, **voire trop lent** pour près d'un collaborateur sur trois.

NOTRE CULTURE

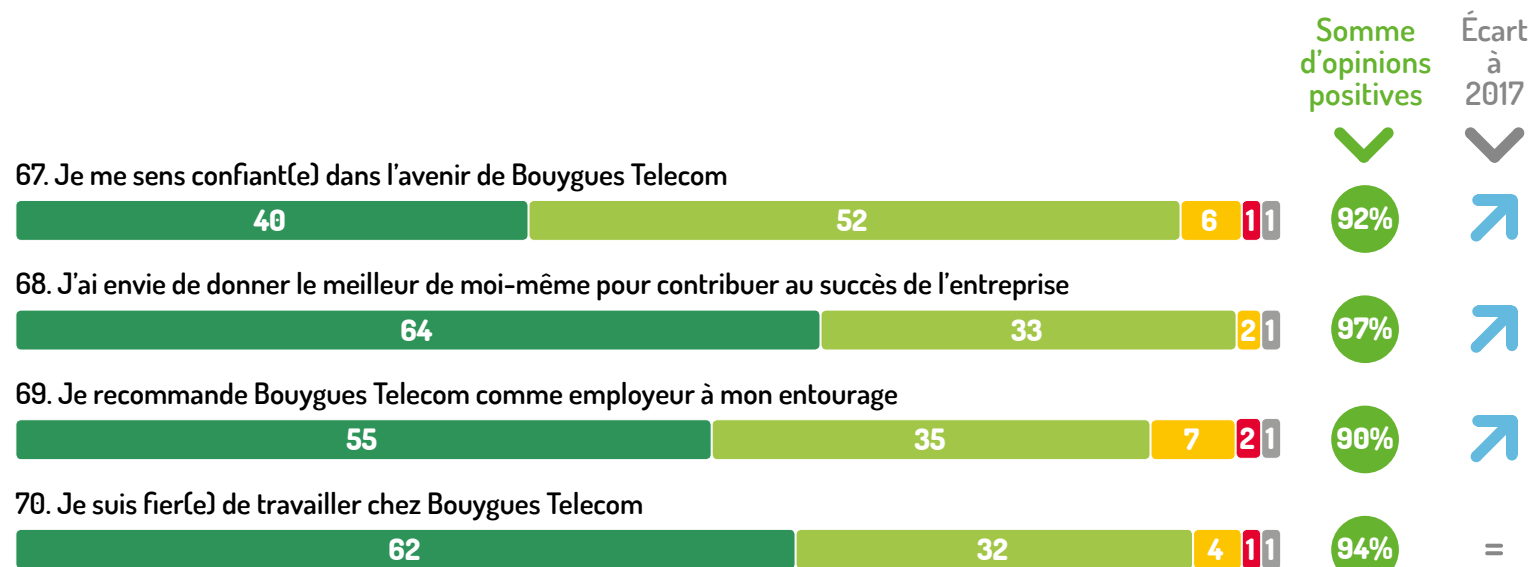


La **diversité** est très largement ressentie dans l'entreprise au global, et s'est **nettement accentuée depuis 2 ans au sein du management (+12 points)**.

Une très forte reconnaissance également de l'efficacité du réseau « Bouygt'Elles » et de la politique en faveur de l'**égalité des chances (+8 points / 2017)**.

Les **actions de la Fondation** sont également mieux connues **(+8 points)** et suscitent davantage l'intérêt des collaborateurs qui sont plus nombreux à vouloir s'y impliquer **(+7 points)**.

MON ENGAGEMENT DANS L'ENTREPRISE



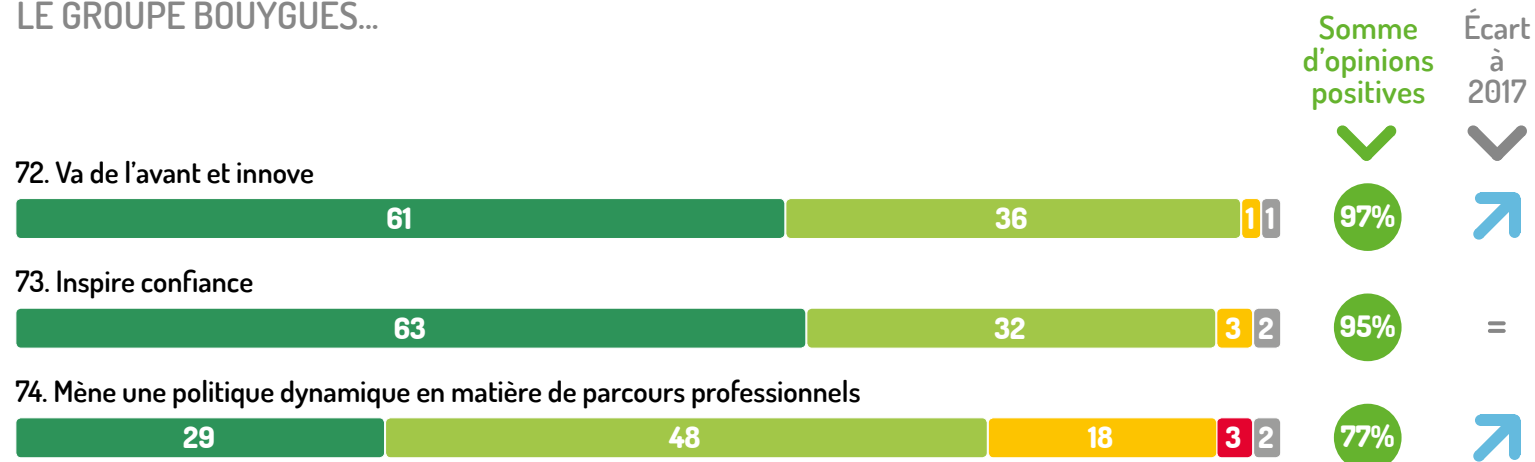
Un très net **regain de confiance en l'avenir** de Bouygues Telecom, qui a progressé de +14 points depuis 2017.

Un **niveau d'engagement** également renforcé et nettement meilleur que dans d'autres entreprises : qu'il s'agisse de « l'envie de donner le meilleur de soi-même » **(+2 points / 2017)**, de la fierté d'appartenance **(+1 point)** ou de la recommandation de l'entreprise comme employeur **(+5 points)** – sur ces différents items, les résultats sont supérieurs de 7 à 20 points par rapport aux moyennes du benchmark externe.

PERCEPTION DU GROUPE BOUYGUES

BOUYGUES

LE GROUPE BOUYGUES...



Le groupe Bouygues **inspire confiance** aux salariés, cette perception étant notamment portée par sa **capacité d'innovation**, encore mieux perçue qu'en 2017 **(+4 points)**.

Les perceptions sont également plus positives sur le **dynamisme du Groupe en matière de parcours professionnels**, qui augmente de 23 points depuis 2017.

● Tout à fait d'accord

● Assez d'accord

● Pas vraiment d'accord

● Pas du tout d'accord

● Sans réponse

Quelles sont selon vous les valeurs les plus partagées au sein de Bouygues Telecom ?



Comment décririez-vous Bouygues Telecom à une personne de votre entourage pour lui donner envie de venir y travailler ?



Ces nuages de mots ont été élaborés à partir de vos réponses aux questions ouvertes ; plus la taille de la police est grande, plus le mot a été souvent cité.