



**MasterKey**  
The Key for your cultural change



## **Enquête MasterKey** sur l'impact et les défis liés au confinement

**10 bénéfiques et  
15 points de vigilance**

Bilan au 20 juin 2020



# Avant-propos

## Lecture et décodage des résultats

Une grande majorité des répondants a souligné la **fierté** d'avoir fait face à la crise, la **solidarité** entre collègues pour assurer le travail ainsi que le développement de compétences grâce à une autonomie accrue, vu les circonstances. Face au comportement des managers, et de la direction, leur **regard** est plus **sévère**.

Et c'est bien souvent la réalité vécue par le management. Qu'il ait, ou non, déployé des efforts considérables pour maintenir l'activité et la santé financière, assurer des conditions de travail viables, soutenir l'ensemble du personnel psychologiquement, peu ont conscience des **efforts** et des **sacrifices** que cela représente.

C'est la réalité de nombreux managers. Les collaborateurs ont un regard **subjectif** sur ce qui se passe, surtout en période de crise, où le stress, l'incertitude renforcent les tensions préexistantes.

Que vos collaborateurs aient ou non la **perception** que la crise a été bien gérée en interne, votre approche et votre posture de manager vont être déterminants durant les prochains mois pour assurer l'avenir de votre organisation. L'humain a souffert, le « virtuel » a créé du manque, de la fatigue, de la distorsion dans les messages.

Chaque entreprise, organisation va devoir s'adapter, se **réinventer** pour gérer l'après-crise.

Les résultats de notre **enquête** vous permettront de mieux vous y préparer.

Pour en savoir plus sur les résultats de notre enquête, avoir les comparatifs et les scores détaillés, merci de nous contacter – [info@masterkey.be](mailto:info@masterkey.be)



## Scores qui méritent l'attention de la direction et des managers

75 questions et 777 répondants dont :

- 97% de répondants en Belgique
- 85% de francophones
- 79% d'employés
- 54% du secteur public
- 78% n'avaient jamais eu de réunion à distance

Pour en savoir plus sur les résultats de notre enquête, avoir les comparatifs et les scores détaillés, merci de nous contacter - [info@masterkey.be](mailto:info@masterkey.be)



# Les aspects positifs issus du confinement

## 10 scores encourageants

1. **88%** Je suis prêt(e) à assumer de nouvelles tâches si cela aide mes collègues.
2. **87%** Nous avons tou(te)s fait face ensemble à la crise.
3. **87%** J'ai pris conscience que j'étais capable de m'adapter rapidement.
4. **82%** Au final, j'ai appris de nouvelles pratiques qui me seront utiles dans le futur.
5. **81%** Je prends plus de décisions par moi-même.
6. **81%** Je gère mieux mes priorités, je distingue plus facilement l'important et l'urgent.
7. **75%** Quand j'ai un problème, je trouve des solutions sans avoir besoin de mon manager.
8. **75%** Je suis fier(e) de la manière dont mon organisation a géré la crise.
9. **68%** Avec la crise, j'ai pris conscience du sens et de la valeur de mon organisation.
10. **68%** Face à un nouveau changement, je me sentirai plus confiante(e).



Pour en savoir plus sur les résultats de notre enquête, avoir les comparatifs et les scores détaillés, merci de nous contacter – [info@masterkey.be](mailto:info@masterkey.be)



# Les points de vigilance - 1 - Collaborateurs

## 5 points en lien avec le vécu des collaborateurs

1. **72%** sont conscients des impacts de la crise et se préparent à vivre émotionnellement une période **difficile** de leur vie.
2. Pour le futur, **63%** réclament de meilleures conditions de **télétravail** (connexion, matériel, espace, isolement,...).
3. **50%** ont perdu leur **motivation**, le sens de leur travail suite aux remises en question engendrées par la crise.
4. Suite à la période de confinement, **27%** envisagent de **changer** de métier, fonction, organisation. Ce sont souvent les meilleurs éléments, ceux qui se sentent assez forts pour partir qui l'expriment. Ce n'est pas le moment de perdre des collaborateurs de valeur.
5. **25%** estiment que leur organisation a mal géré la **crise**. Ce qui ne renforce ni leur fierté, ni leur envie de mettre en avant leur direction, leur manager.



Pour en savoir plus sur les résultats de notre enquête, avoir les comparatifs et les scores détaillés, merci de nous contacter – [info@masterkey.be](mailto:info@masterkey.be)



# Les points de vigilance – 2 - Managers

## 5 points en lien avec le comportement des managers

6. Après le confinement, **65%** attendent que leur manager recréer une dynamique **d'équipe**, du lien.
7. **50%** regrettent que leurs managers n'aient pas pu entretenir une forme de **convivialité** au sein de l'équipe.
8. Durant le confinement, **46%** n'ont pas reçu suffisamment **d'explication** sur les décisions prises, les choix de leur direction, managers. Ce qui a renforcé le mal-être lié à l'incertitude.
9. **46%** n'ont pas eu de **suivi** régulier des actions en cours au sein de l'équipe.
10. **32%** ne se sont pas senti **écoutés** par leurs managers.



Pour en savoir plus sur les résultats de notre enquête, avoir les comparatifs et les scores détaillés, merci de nous contacter – [info@masterkey.be](mailto:info@masterkey.be)



# Les points de vigilance – 3 - Direction

## 5 points en lien avec les attentes envers la direction

11. Dès leur retour au travail, **80%** des collaborateurs espèrent qu'ils seront **écoutés**, que leur vécu sera pris en compte.
12. **74%** attendent que la direction démontre qu'elle **maîtrise** la situation, qu'elle a besoin de ses collaborateurs et va s'appuyer sur eux pour relever les nouveaux défis.
13. **74%** demandent plus de responsabilité, plus **d'autonomie** – le confinement a réduit les logiques de contrôle et ils ne veulent plus être infantilisés comme avant.
14. **74%** ressentent le besoin de recréer un sentiment d'appartenance, du lien, de la **confiance** avec leur direction.
15. **65%** aimeraient être outillés, formés pour mieux gérer l'incertitude, l'imprévu et **s'adapter** plus rapidement face aux contraintes de leur environnement.



Pour en savoir plus sur les résultats de notre enquête, avoir les comparatifs et les scores détaillés, merci de nous contacter – [info@masterkey.be](mailto:info@masterkey.be)



# Et chez vous, quels seraient les résultats ?

Si vous désirez réaliser ce type d'enquête, donner la parole à vos collaborateurs et vous appuyer sur leur vécu, leurs idées, contactez-nous :

[info@masterkey.be](mailto:info@masterkey.be)



# Recommandations MasterKey 2020

**Pour gérer la période de transition actuelle et faire face aux défis socio-économiques des mois à venir, nous recommandons de :**

- Prendre le temps de remercier les équipes pour le travail et les efforts accomplis durant la crise.
- Remobiliser les équipes dans une dynamique positive, les réaligner équipe par équipe.
- Aider les managers, les équipes à vivre dans l'incertitude et faire face aux prochains changements.
- Recréer du lien et de la confiance entre les différents départements et services.
- Mettre en place une cellule de soutien pour les collaborateurs affectés par la crise.
- Cocréer un cadre clair et précis pour l'utilisation du Télétravail dans le futur.
- Veiller à soutenir les équipes qui ont été en première ligne pour gérer la crise.

Pour démarrer, ces différents chantiers, la création de groupes de travail hétérogènes, facilités en Intelligence Collective, nous paraît être l'approche la plus pertinente afin de mobiliser et fédérer toutes vos forces vives.

**Groupes de travail sur :**

- Le mandat du Télétravail au sein de votre organisation
- Pérenniser les acquis de la crise et faire évoluer la culture et les processus de votre organisation
- Piloter ensemble l'incertitude pour les mois à venir



Pour en savoir plus sur les résultats de notre enquête, avoir les comparatifs et les scores détaillés, merci de nous contacter – [info@masterkey.be](mailto:info@masterkey.be)

