



LE RÉSEAU

CONSULTATION



**« Impact de la crise sanitaire
sur le dialogue social et les
relations sociales »**

Résultats de la région des Hauts-de-France
Mai 2021

Fiche technique

Contexte & objectifs

Afin d'être en mesure de tirer les enseignements de la crise sanitaire liée à l'épidémie de la COVID 19 et améliorer les façons de travailler de demain, le réseau Anact-Aract a mis en œuvre depuis avril 2020 plusieurs consultations (Consultations sur le télétravail et le travail sur site) permettant de recueillir des perceptions et des témoignages. Dans ce contexte, une 3ème consultation, portant sur les pratiques du dialogue social en temps de crise, a été déployée en ce début d'année 2021.

Cette consultation organisée dans un contexte de crise sanitaire n'a pas été adressée à un échantillon représentatif mais proposée, en libre accès, à l'ensemble des acteurs du dialogue social. Cette démarche nous permet de récolter les perceptions du « plus grand nombre » et de récupérer des informations utiles à la poursuite de nos actions et de nos travaux en vue d'améliorer les pratiques de dialogue social.

Mode de recueil

Un questionnaire en ligne a été mis à disposition des **acteurs du dialogue social** sur le site de l'Anact. Ce questionnaire a notamment été promu par plusieurs campagnes d'emailing, les réseaux sociaux, les newsletters nationale et régionales.

Cible & Echantillon

1 mois et demi après le début de la diffusion (du 12 janvier au 26 février 2021), 1 415 acteurs du dialogue social ont complété le questionnaire, **dont 106 questionnaires pour la région des Hauts-de-France.**

Profil des répondants (1/2)

Type de structure	Nombre	%
Entreprise du secteur privé	78	74%
Structure associative	16	15%
Structure publique ou apparentée	12	11%
<i>Total échantillon</i>	<i>106</i>	<i>100%</i>

Type de structure publique	Nombre	%
Fonction publique d'Etat	3	25%
Fonction publique hospitalière	-	-
Fonction publique territoriale	9	75%
<i>Total échantillon</i>	<i>12</i>	<i>100%</i>

Secteur d'activité	Nombre	%
Agriculture, sylviculture et pêche	2	2%
Industrie manufacturière, industries extractives et autres	16	17%
Construction	2	2%
Commerce de gros et de détail, transports, hébergement et restauration	17	18%
Information et communication	4	4%
Activités financières et d'assurance	21	22%
Activités immobilières	1	1%
Activités spécialisées, scientifiques et techniques et activités de services administratifs et de soutien	1	1%
Enseignement, santé humaine et action sociale	12	13%
Autres activités de services	18	20%
<i>Total échantillon</i>	<i>94</i>	<i>100%</i>

Profil des répondants (2/2)

Taille de la structure	Nombre	%
De 11 à 49 salariés / agents	9	8%
De 50 à 249 salariés / agents	23	22%
De 250 à 499 salariés / agents	18	17%
De 500 à 999 salariés / agents	15	14%
1 000 salariés / agents ou plus	41	39%
<i>Total échantillon</i>	<i>106</i>	<i>100%</i>

Instances représentatives du personnel présentes dans la structure (secteur public)	Nombre	%
Comité Technique (CT)	11	92%
CHSCT	12	100%
Délégué(s) syndical(aux)	9	75%
Carence d'instances	-	-
<i>Total échantillon</i>	<i>12</i>	

Instances représentatives du personnel présentes dans la structure (secteur privé)	Nombre	%
CSE	91	97%
CSSCT	60	64%
Représentant(s) de Proximité du CSE	22	23%
Délégué(s) syndical(aux)	75	80%
Comité de groupe	24	26%
Comité d'Entreprise Européen	10	11%
Conseil d'Entreprise	4	4%
Carence d'instances	2	2%
<i>Total échantillon</i>	<i>94</i>	

Profil du répondant	Nombre	%
Représentant de l'employeur	11	10%
Représentant du personnel	90	85%
Autre	5	5%
<i>Total échantillon</i>	<i>106</i>	<i>100%</i>

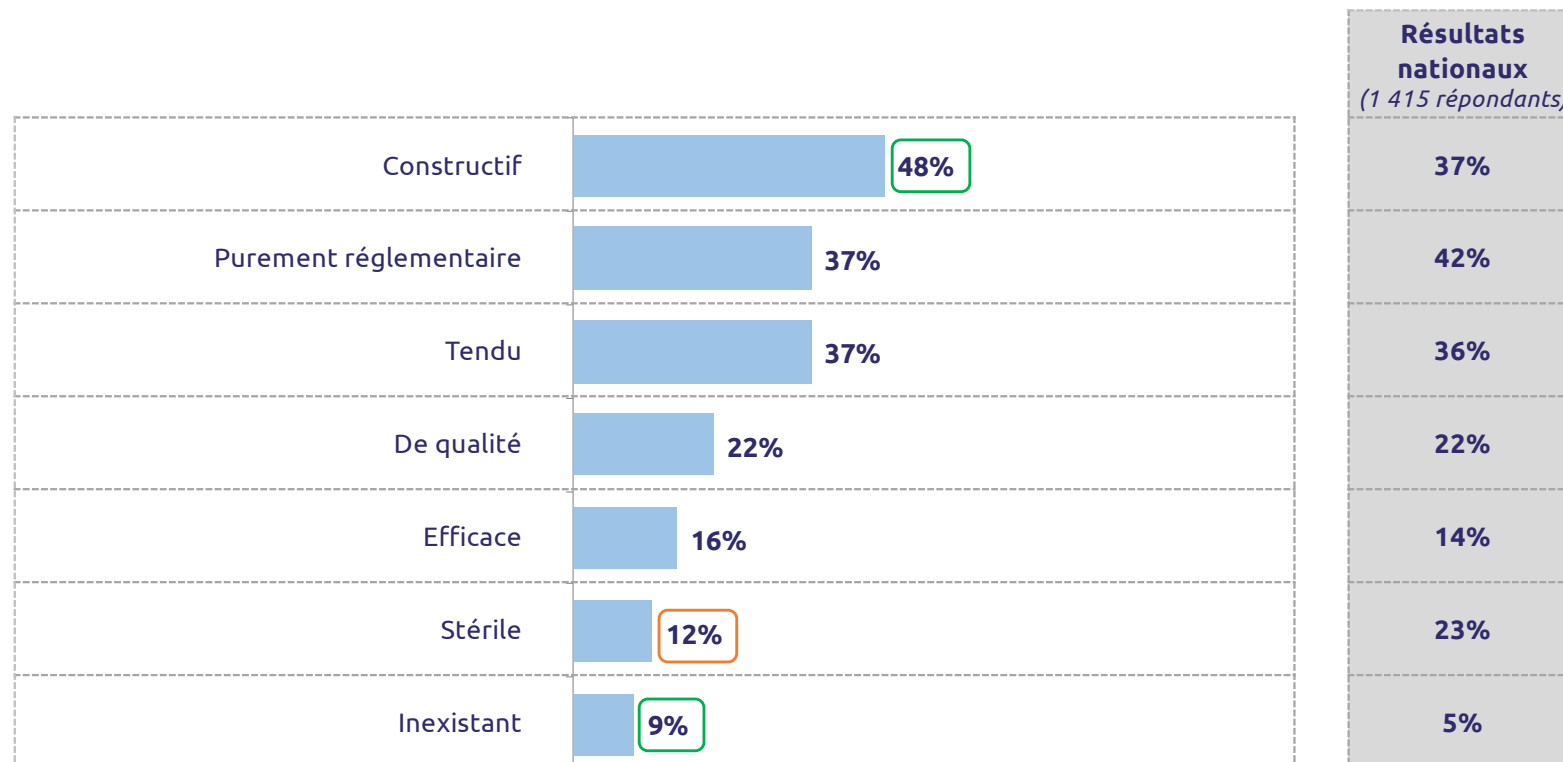
**Le dialogue social avant la
crise sanitaire**

1

Qualification du dialogue social avant la crise sanitaire

Q1. Comment qualifieriez-vous le dialogue social au sein de votre entreprise / structure AVANT LA CRISE SANITAIRE. Parmi les qualificatifs suivants, merci de sélectionner les 2 qualificatifs qui traduisent le mieux votre opinion ?

Base : 106 répondants



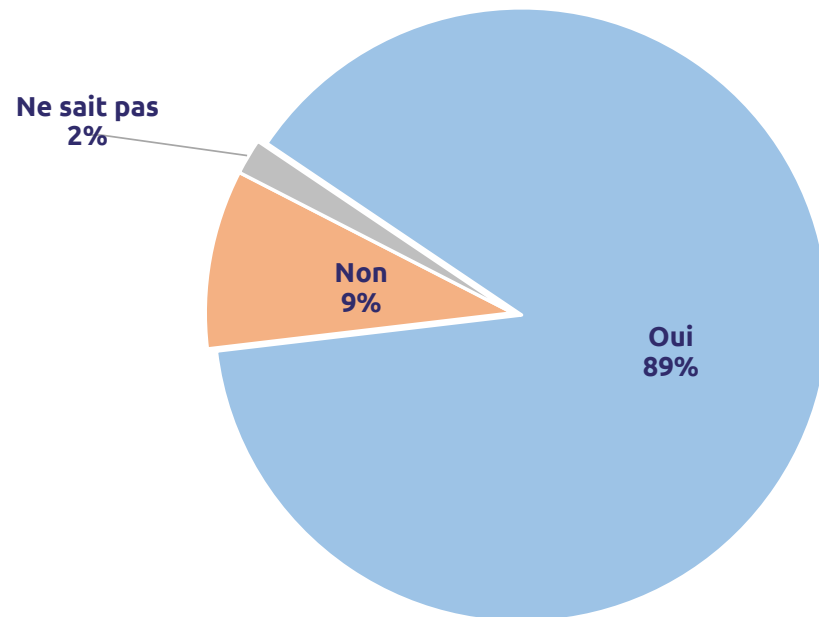
xx% : % significativement supérieur à la moyenne nationale

xx% : % significativement inférieur à la moyenne nationale

Négociations engagées au cours des 2 dernières années

Q2. Au cours des 2 dernières années, des négociations ont-elles été engagées au sein de votre structure ?

Base : 106 répondants



Résultats nationaux

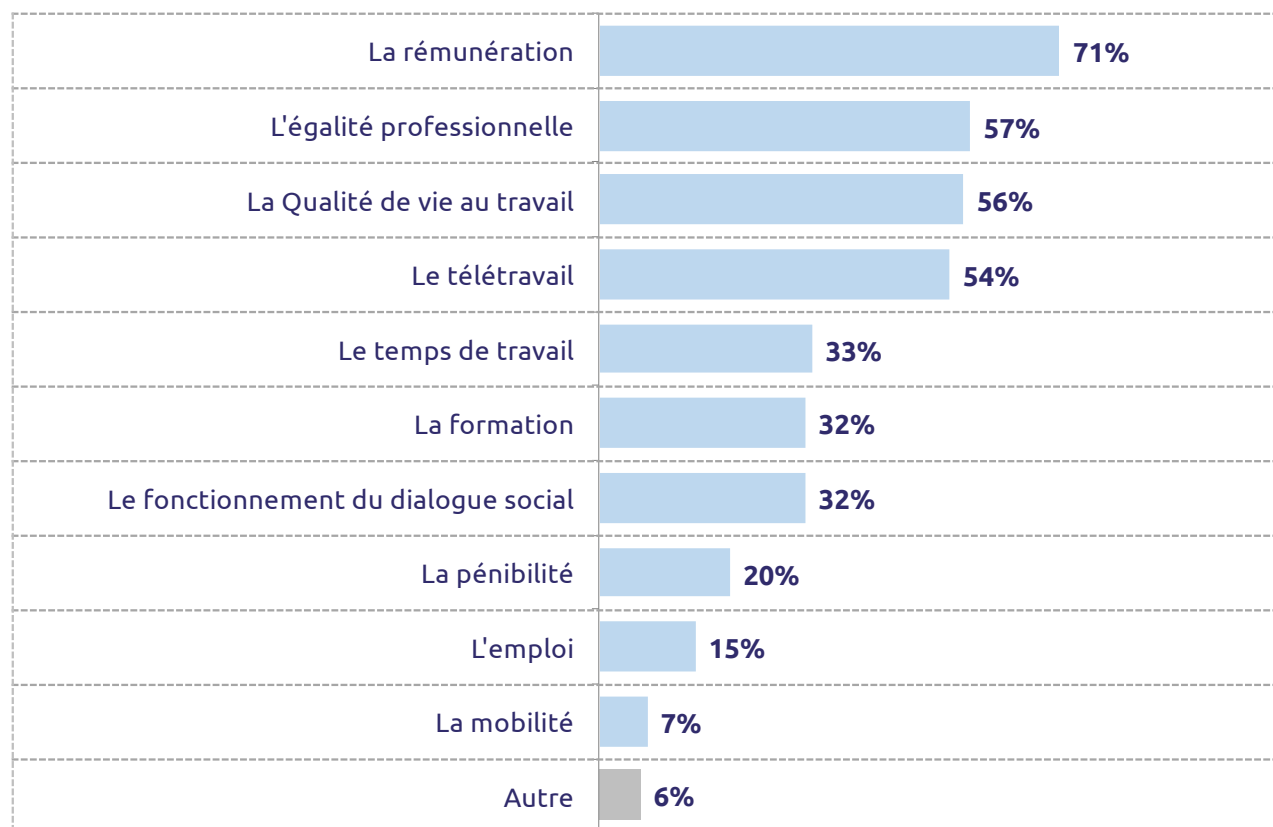
(1 415 répondants)

Oui	85%
Non	13%
Ne sait pas	2%

Thèmes des négociations

Q3. Si oui, sur quel(s) thème(s) ?

Base : 94 répondants, ayant répondu « Oui » en Q2



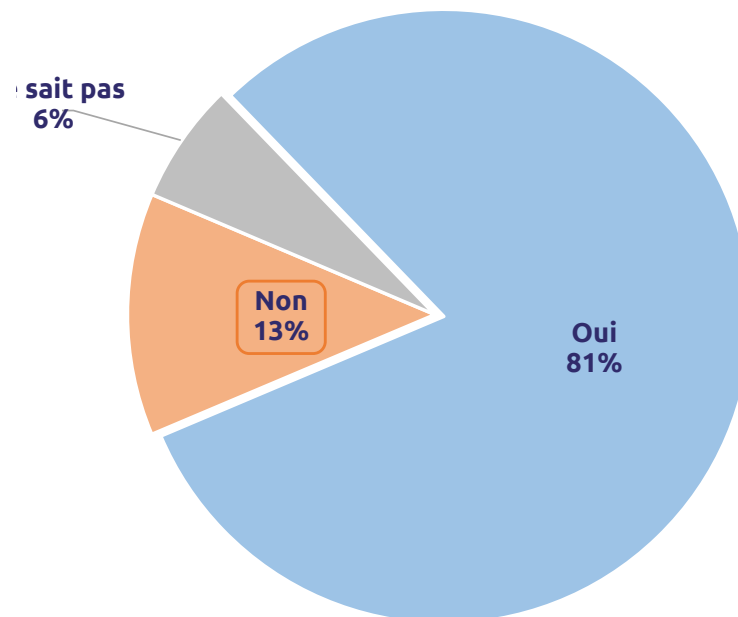
Résultats nationaux (1 196 répondants)

56%
49%
48%
56%
32%
29%
36%
13%
16%
13%
10%

Signature d'un accord

Q4. Ces négociations ont-elles abouti à la signature d'un accord ?

Base : 94 répondants, ayant répondu « Oui » en Q2



xx% : % significativement inférieur à la moyenne nationale

Résultats nationaux (1 196 répondants)	
Oui	75%
Non	21%
Ne sait pas	4%

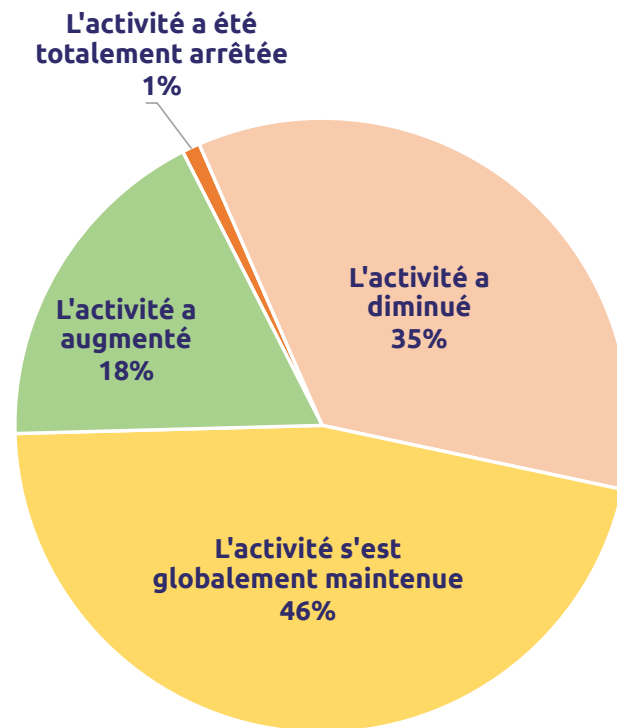
**Activités de la structure
depuis le début de la crise
sanitaire**

2

Impact de la crise sanitaire sur l'activité de la structure

Q5. Comment l'activité de votre entreprise / de votre structure a-t-elle été affectée par la crise sanitaire, par rapport aux prévisions ?

Base : 106 répondants

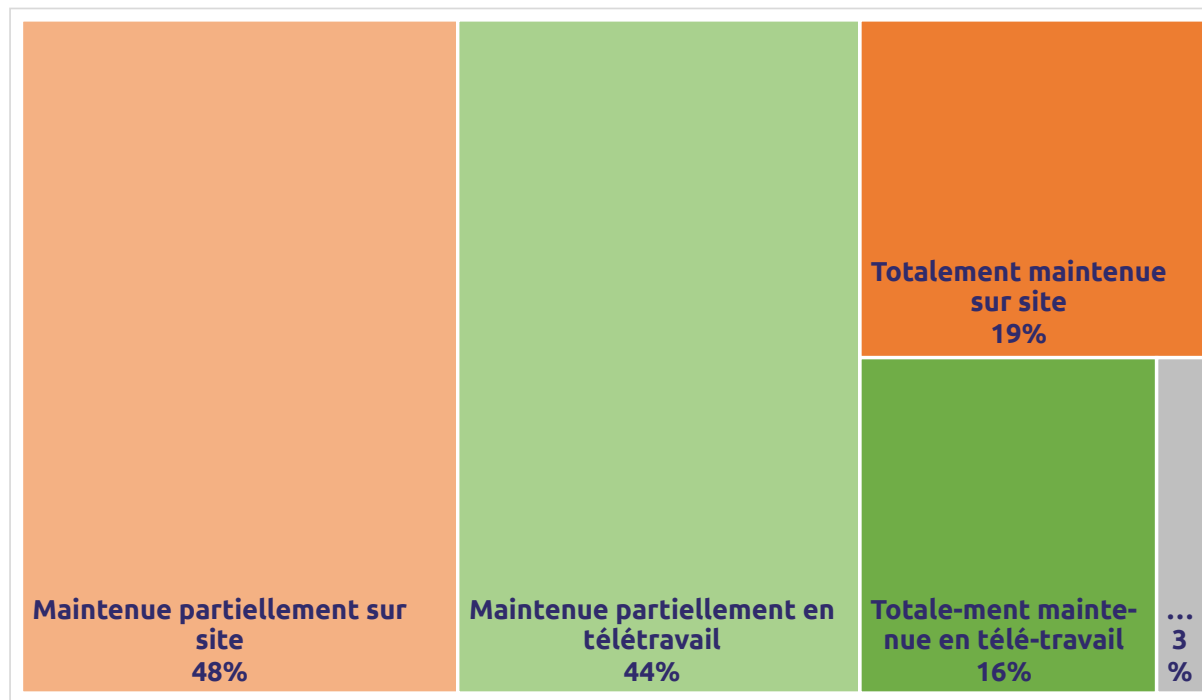


Résultats nationaux (1 415 répondants)	
L'activité a été totalement arrêtée	1%
L'activité a diminué	30%
L'activité s'est globalement maintenue	53%
L'activité a augmenté	16%

Modalités de travail durant les phases de confinement

Q6. Lors des 2 phases de confinement liées à la crise sanitaire (mars à mai puis octobre - décembre), l'activité de votre entreprise / votre structure a-t-elle été... ?

Base : 105 répondants, pour lesquels l'activité de travail ne s'est pas arrêtée



Résultats nationaux (1 396 répondants)	
Totalement maintenue sur site	15%
Totalement maintenue en télétravail	15%
Maintenue partiellement sur site	52%
Maintenue partiellement en télétravail	44%
Autre	7%

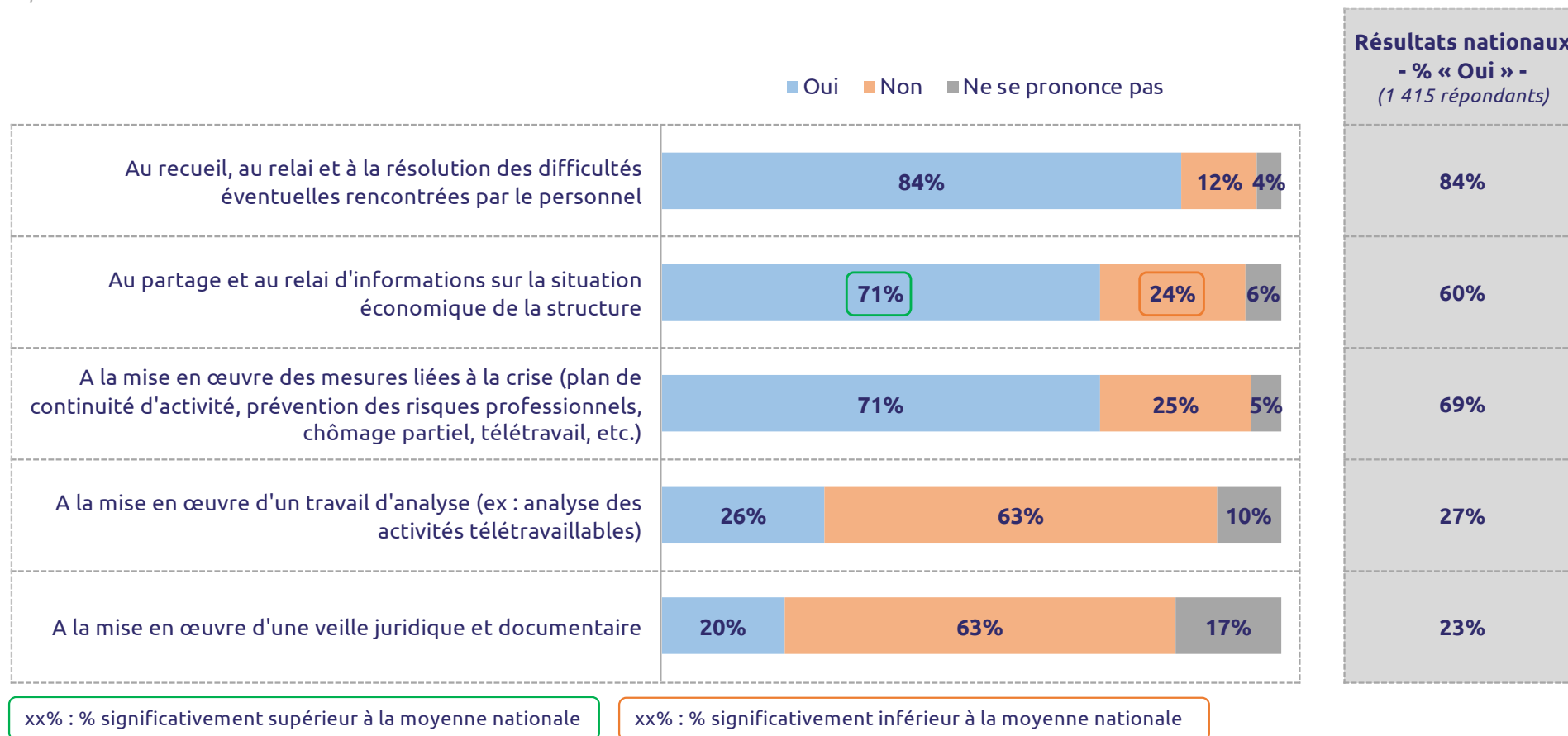
Fonctionnement des instances depuis le début de la crise sanitaire

3

Contributions des représentants du personnel dans le cadre de la crise sanitaire

Q7. Depuis le début de la crise sanitaire, les représentants du personnel de votre structure ont-ils contribué ... ?

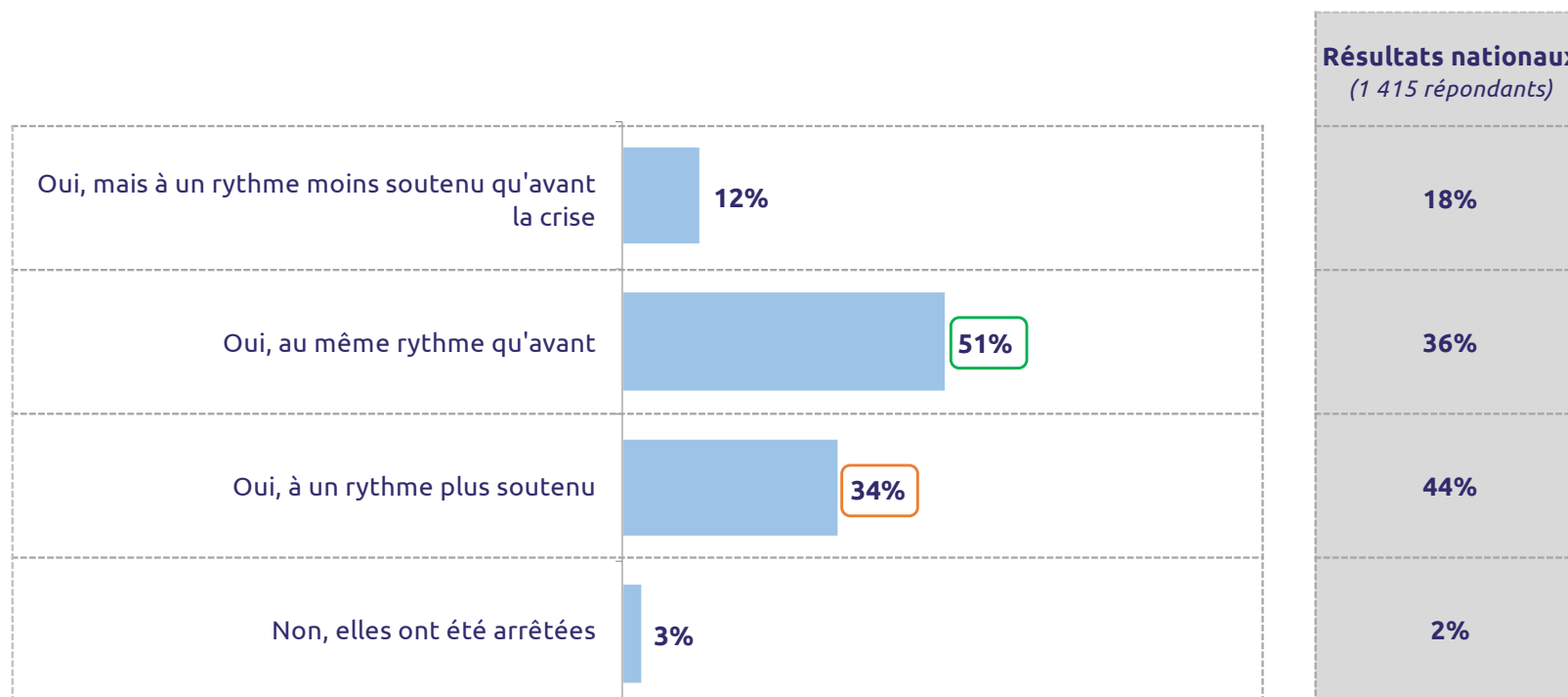
Base : 106 répondants



Maintien des réunions entre représentants du personnel et direction

Q8. Depuis le début de la crise, les réunions entre les représentants du personnel et la direction de votre structure ont-elles été maintenues ?

Base : 106 répondants



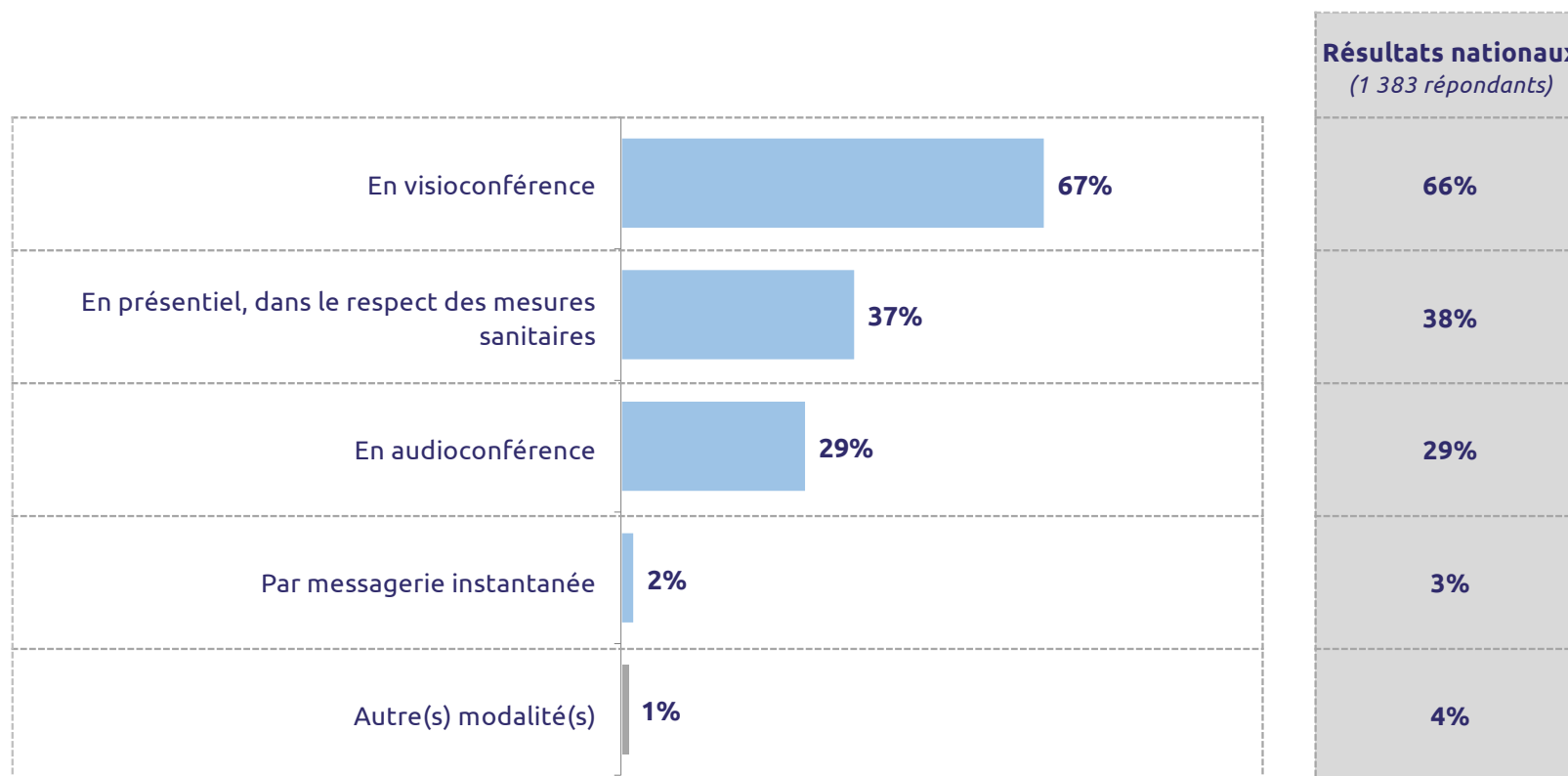
xx% : % significativement supérieur à la moyenne nationale

xx% : % significativement inférieur à la moyenne nationale

Modalités de tenue des réunions entre représentants du personnel et direction

Q9. Selon quelles modalités pratiques ces réunions sont-elles conduites ?

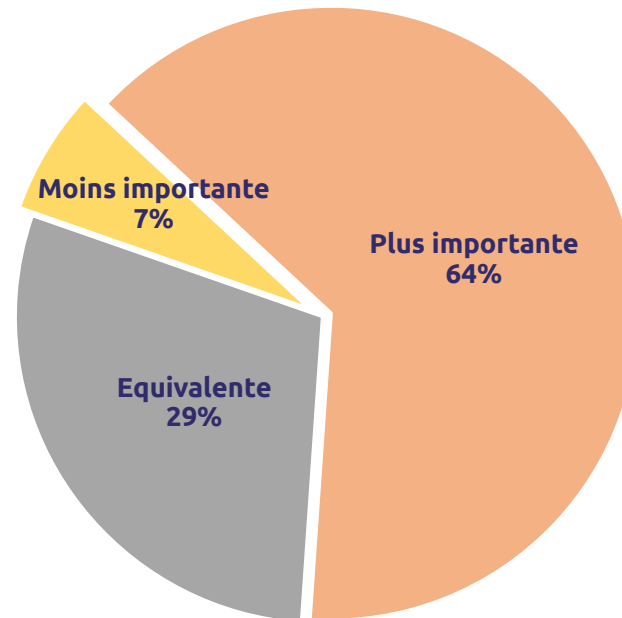
Base : 103 répondants, pour lesquels les réunions se sont poursuivies depuis le début de la crise



Perception de la charge de travail associée au dialogue social

Q10. Depuis le début de la crise, diriez-vous de la charge de travail liée au dialogue social au sein de votre structure qu'elle est ... qu'avant ?

Base : 106 répondants



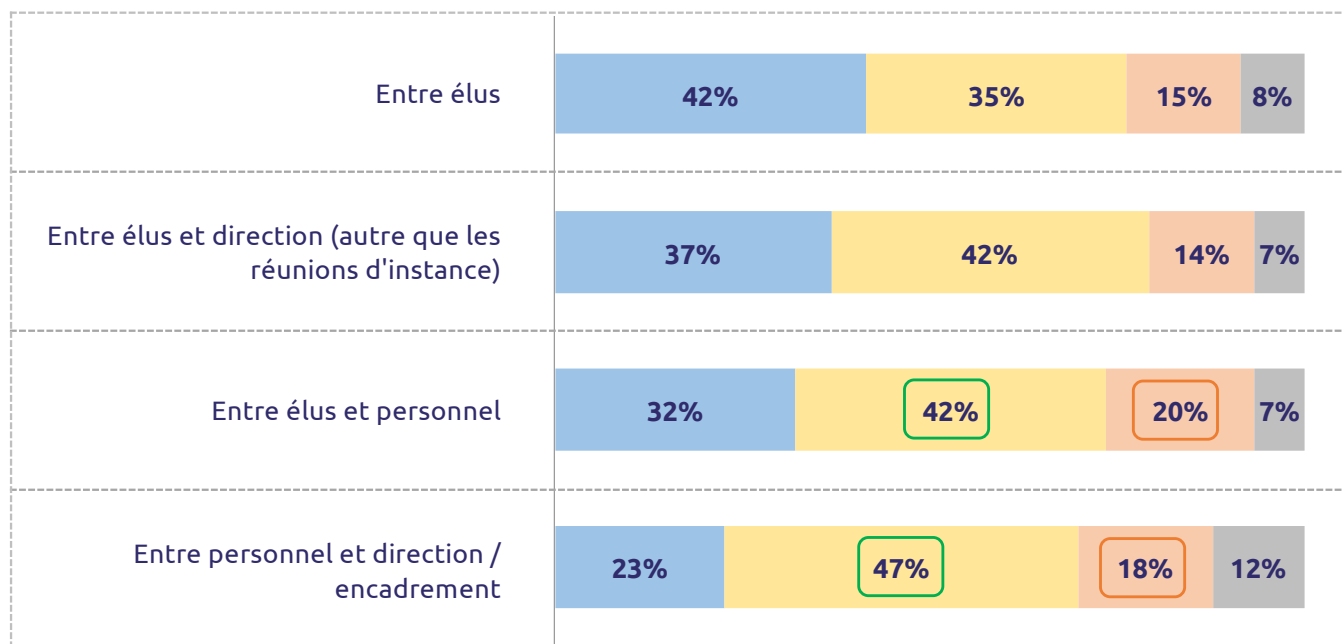
Résultats nationaux (1 415 répondants)	
Plus importante	66%
Equivalente	26%
Moins importante	8%

Perception de l'évolution des temps d'échanges et de coordination depuis le début de la crise sanitaire

Q15. Depuis le début de la crise sanitaire, diriez-vous que les temps d'échanges et de coordination entre ... ont augmenté, sont restés stables / similaires ou ont diminué par rapport à ce qu'ils étaient avant la crise ?

Base : 106 répondants

■ Ils ont augmenté ■ Ils sont restés stables
 ■ Ils ont diminué ■ NSP



Résultats nationaux (1 415 répondants)			
Augmenté	Restés stables	Diminué	NSP
40%	32%	16%	12%
39%	35%	21%	5%
28%	32%	33%	7%
26%	33%	29%	12%

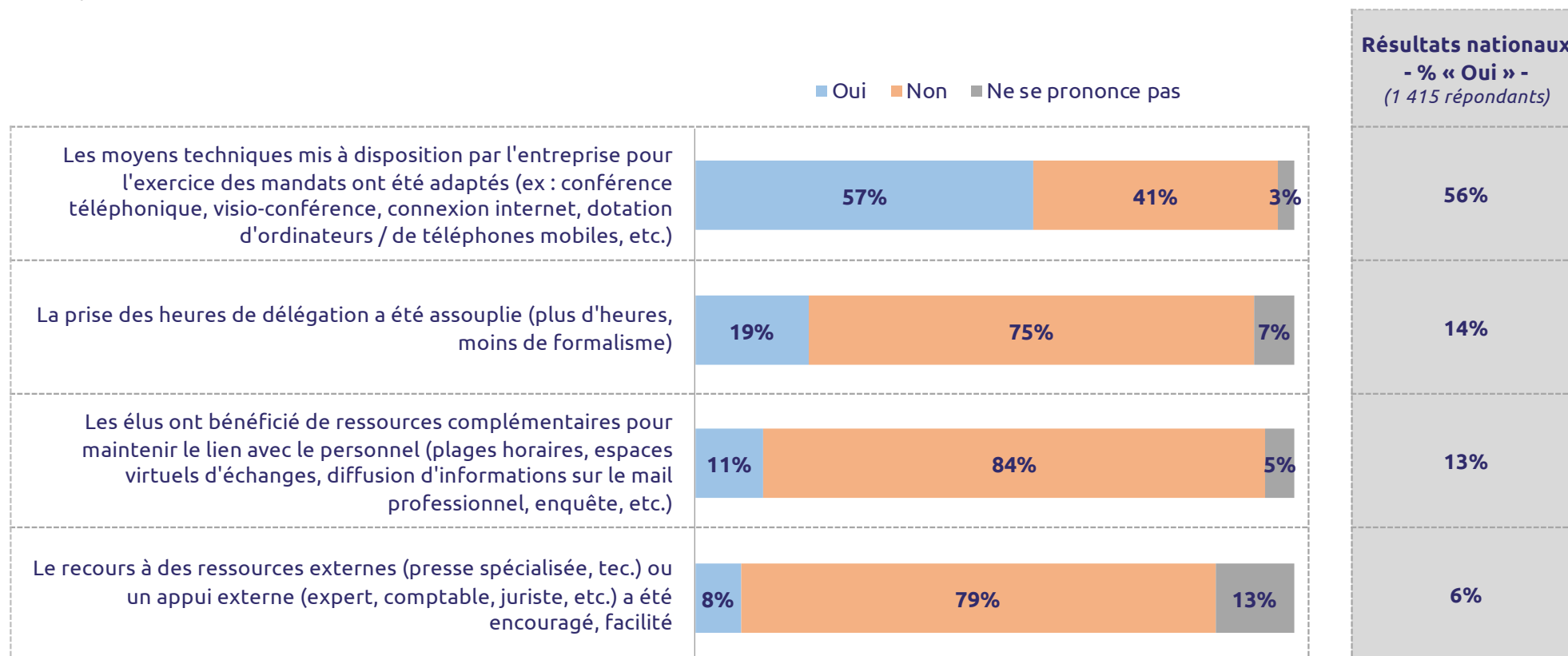
xx% : % significativement supérieur à la moyenne nationale

xx% : % significativement inférieur à la moyenne nationale

Moyens alloués dans le cadre de la crise sanitaire

Q11. Depuis le début de la crise sanitaire, diriez-vous que ... ?

Base : 106 répondants



Sujets traités dans le cadre du dialogue social

Q12. Depuis le début de la crise sanitaire, quels sujets ont été traités dans le cadre du dialogue social ?

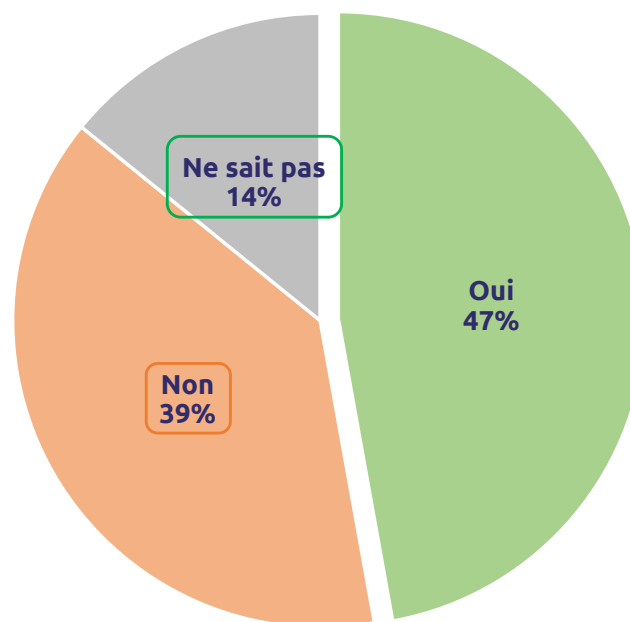
Base : 106 répondants

		Résultats nationaux (1 415 répondants)
La plan de continuité d'activité et son suivi	75%	77%
Les modalités du télétravail	68%	67%
La rémunération (prime Covid, baisse de salaire liée au chômage partiel, etc.)	67%	58%
Les ajustements de l'organisation du travail liés à la crise	63%	70%
Les situations des personnes vulnérables du point de vue de leur santé	61%	62%
Les alertes, l'expression de difficultés / craintes / risques pour leur santé	54%	51%
La mise en œuvre du chômage partiel	48%	40%
La réévaluation des risques professionnels et la mise à jour du DUERP	38%	47%
Les préoccupations économiques et les questions sur l'emploi	35%	30%
L'activité en sortie de crise / reprise et suivi des mesures mises en œuvre	32%	40%
Le management à distance	27%	24%
L'exercice du droit de retrait	15%	12%
Autre(s) sujet(s)	4%	3%

Signature d'un accord depuis le début de la crise sanitaire

Q13. Durant cette période, un accord a-t-il été signé dans votre structure ?

Base : 106 répondants



xx% : % significativement supérieur à la moyenne nationale

xx% : % significativement inférieur à la moyenne nationale

Résultats nationaux (1 415 répondants)

Oui	40%
Non	53%
Ne sait pas	7%

Principaux accords signés

Q14. Merci de préciser quels(s) type(s) d'accord a ou ont été signé ?

Base : 50 répondants, pour lesquels un accord a été signé durant la période

Télétravail	38%
Négociation annuelle obligatoire (NAO)	28%
Rémunération, intéressement, frais	28%
Prime Covid	16%
Temps de travail (annualisation, aménagement, heures sup.)	12%
Complémentaire, prévoyance, mutuelle, percol	8%
Egalité professionnelle	8%
Organisation du travail	8%
Activité partielle de longue durée (APLD)	6%
Congés, RTT, CET	6%
Plan de reprise (PRA), plan de continuité (PCA) de l'activité	6%
Prime PEPA (prime exceptionnelle de pouvoir d'achat)	4%
Chômage partiel	4%

Résultats nationaux (573 répondants)

33%
18%
18%
9%
6%
4%
8%
3%
9%
10%
5%
5%
2%

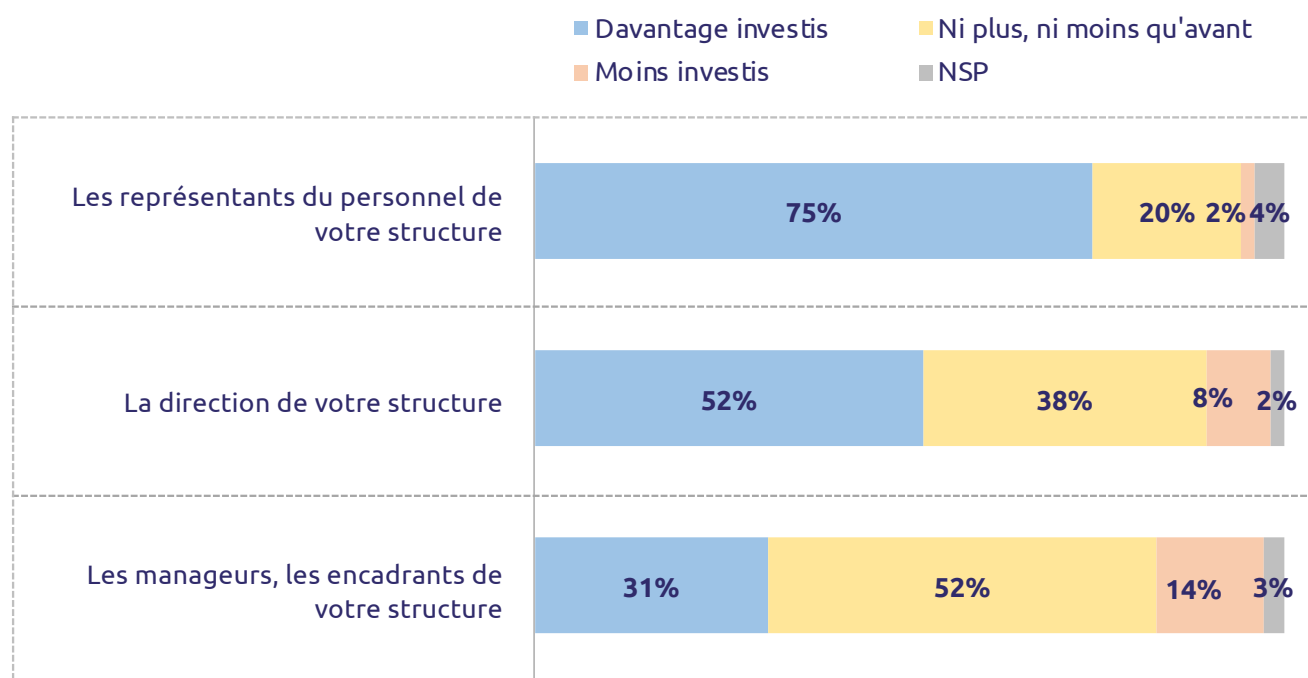
Bilan & perspectives

4

Perception de l'évolution du niveau d'investissement des différents acteurs du dialogue social depuis le début de la crise sanitaire

Q16. Pour chacun des interlocuteurs suivants, diriez-vous qu'ils ont été davantage investis, tout autant investis ou moins investis dans le dialogue social au sein de votre structure qu'avant le début de la crise sanitaire.

Base : 106 répondants

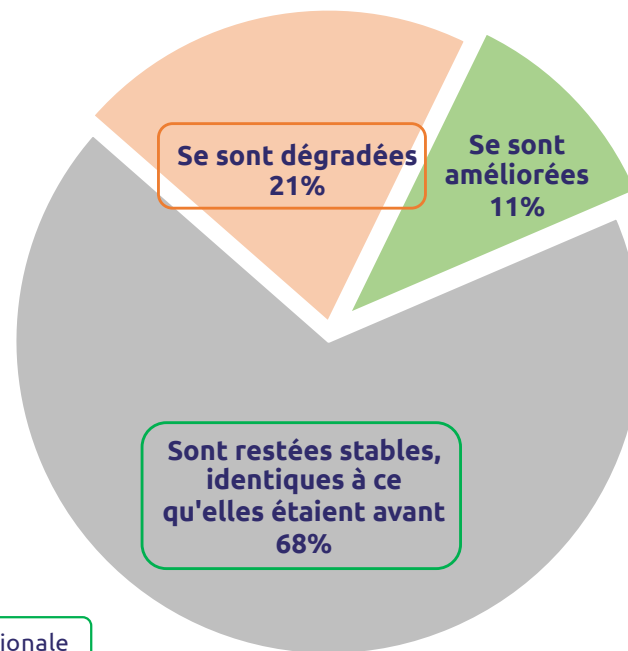


Résultats nationaux (1 415 répondants)			
Davantage	Ni +, ni -	Moins	NSP
67%	25%	5%	3%
49%	38%	11%	2%
37%	45%	15%	4%

Perception globale de l'évolution des relations sociales depuis le début de la crise

Q17. D'une manière générale, depuis le début de la crise sanitaire, diriez-vous que les relations sociales au sein de votre structure ... ?

Base : 106 répondants



xx% : % significativement supérieur à la moyenne nationale

xx% : % significativement inférieur à la moyenne nationale

Résultats nationaux (1 415 répondants)	
Se sont améliorées	9%
Sont stables stables, identiques à ce qu'elles étaient avant	56%
Se sont dégradées	35%

Motifs d'amélioration des relations sociales

Q18A. Et selon vous, qu'est-ce qui explique cette amélioration ?

Base : 12 répondants ayant répondu « Les relations sociales se sont améliorées » en Q17.

La base de répondants de la région Hauts-de-France étant très faible, les résultats doivent être interprétés avec la plus grande précaution

Volonté d'aller à l'essentiel, mobilisation collective	50% (6)	Résultats nationaux (124 répondants)
Les mesures mises en œuvre (maintien des salaires, etc.)	8% (1)	32%
Plus d'écoute, plus d'échanges, plus de dialogue	8% (1)	9%
L'engagement de la direction	8% (1)	31%
La prise en compte des remontées du terrain	8% (1)	11%
La nécessité de préparer l'après crise	8% (1)	11%
Plus de communication		2%
Un changement d'élus		7%
Un changement de direction		5%
La reconnaissance du rôle des élus		4%
Le dialogue social était de qualité avant la crise		4%
La mise en place de formation pour les acteurs du dialogue social		2%
Ne se prononce pas	33% (4)	1%
		16%

Motifs de dégradation des relations sociales

Q18B. Et selon vous, qu'est-ce qui explique cette dégradation ?

Base : 22 répondants ayant répondu « Les relations sociales se sont dégradées » en Q17.

La base de répondants de la région Hauts-de-France étant faible, les résultats doivent être interprétés avec la plus grande précaution

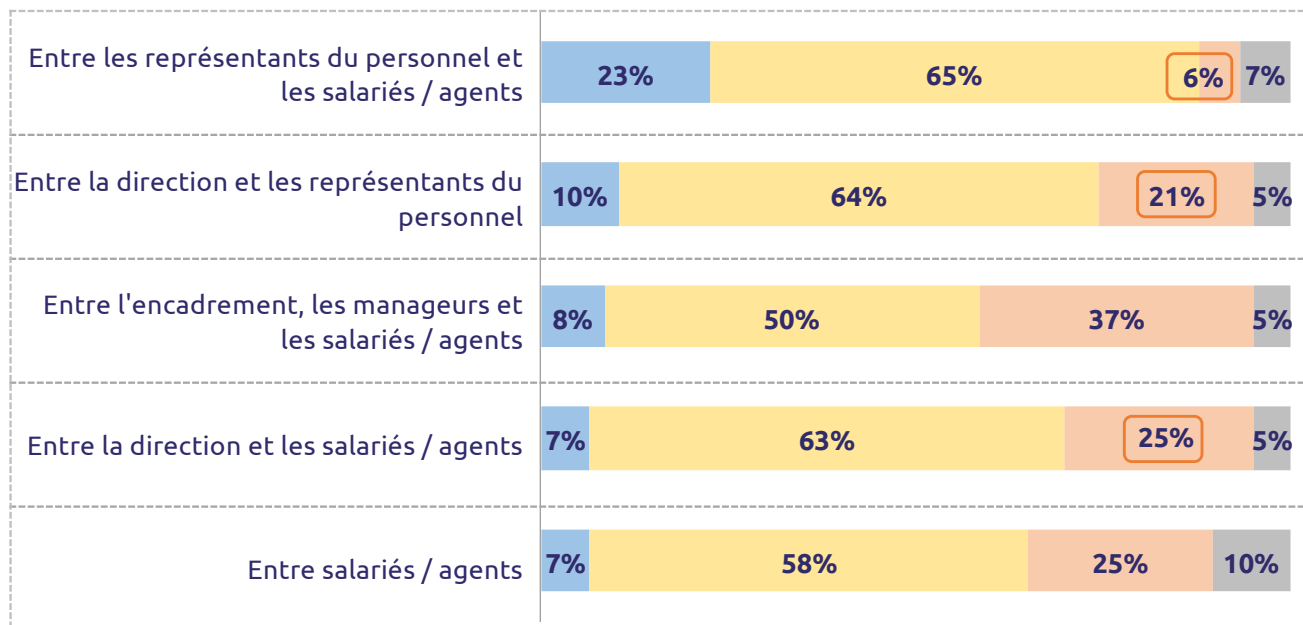
Le renforcement des lignes hiérarchiques, les décisions unilatérales de la direction	32% (7)	Résultats nationaux (491 répondants)	23%
Le manque d'informations, de communication, d'écoute, de dialogue	18% (4)		21%
Le manque de reconnaissance	9% (2)		4%
Une direction et/ou un management défaillant	9% (2)		5%
L'éloignement, l'isolement, le distanciel	5% (1)		23%
Pas de respect des instances du dialogue social	5% (1)		6%
Pas ou peu de prise en compte des situations réelles	5% (1)		7%
Les difficultés financières, économiques de l'entreprise	5% (1)		4%
Des postures stéréotypées des acteurs du dialogue social	5% (1)		3%
Le manque de moyens pour échanges, informer, communiquer	5% (1)		1%
L'augmentation de la charge de travail			5%
Le manque de perspectives, de visibilité			3%
Des projets maintenus malgré la crise			5%
Ne se prononce pas	18% (4)		13%

Perception détaillée de l'évolution des relations sociales depuis le début de la crise

Q19. Dans le détail, diriez-vous que les relations entre chacun des interlocuteurs suivants de votre structure se sont améliorées, sont restées similaires ou se sont dégradées depuis le début de la crise sanitaire.

Base : 106 répondants

■ Elle se sont améliorées ■ elles sont restées stables
 ■ Elles ne sont dégradées ■ NSP



xx% : % significativement inférieur à la moyenne nationale

Résultats nationaux (1 415 répondants)

Améliorées	Restées stables	Dégradées	NSP
17%	63%	14%	6%
10%	59%	29%	3%
7%	53%	34%	6%
7%	55%	35%	4%
7%	57%	27%	9%

Impact de la crise sur le dialogue social

Q20. Pour chacune des affirmations suivantes, merci d'indiquer si vous êtes tout à fait d'accord, plutôt d'accord, plutôt pas d'accord ou pas d'accord du tout.

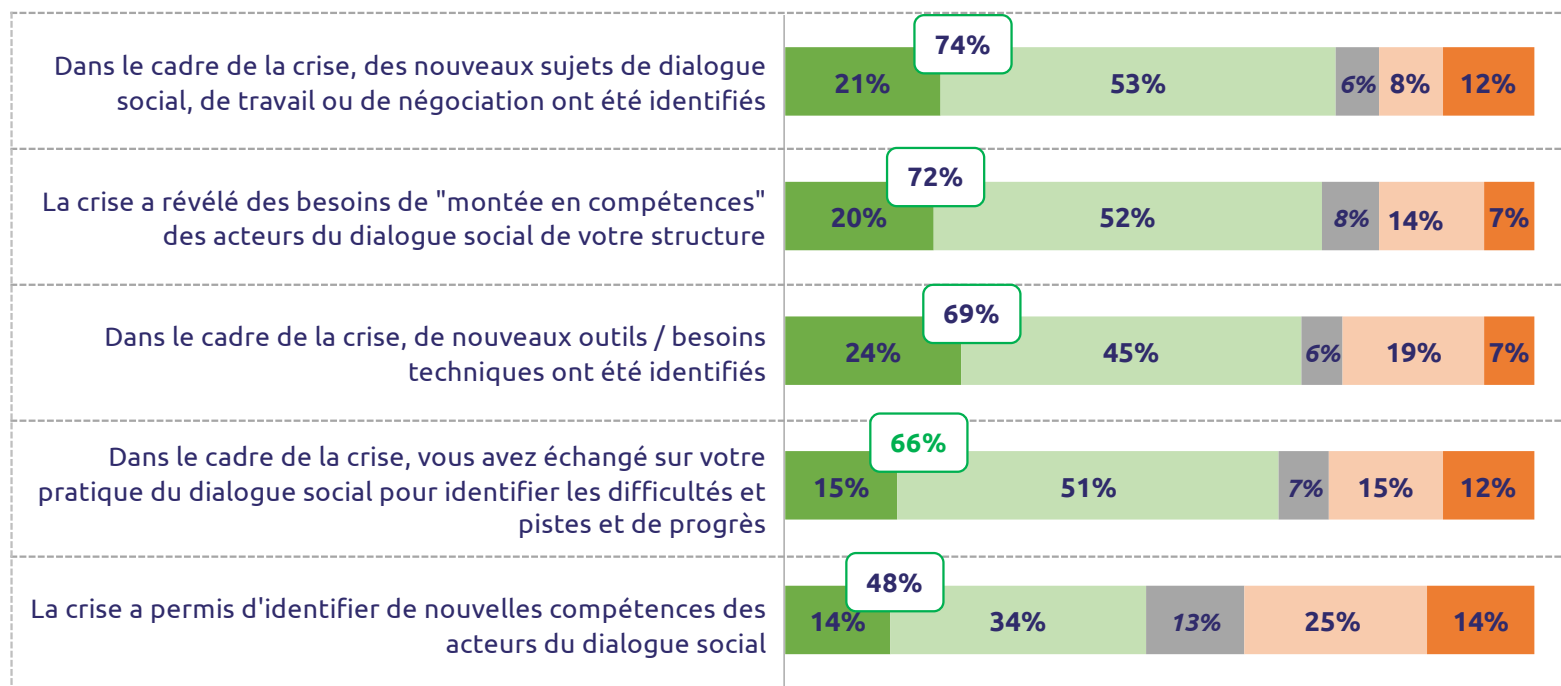
Base : 106 répondants

xx% : « Tout à fait d'accord » + « Plutôt d'accord »

xx% : % significativement supérieur à la moyenne nationale



Résultats nationaux
- % Total d'accord -
(1 415 répondants)



69%

67%

76%

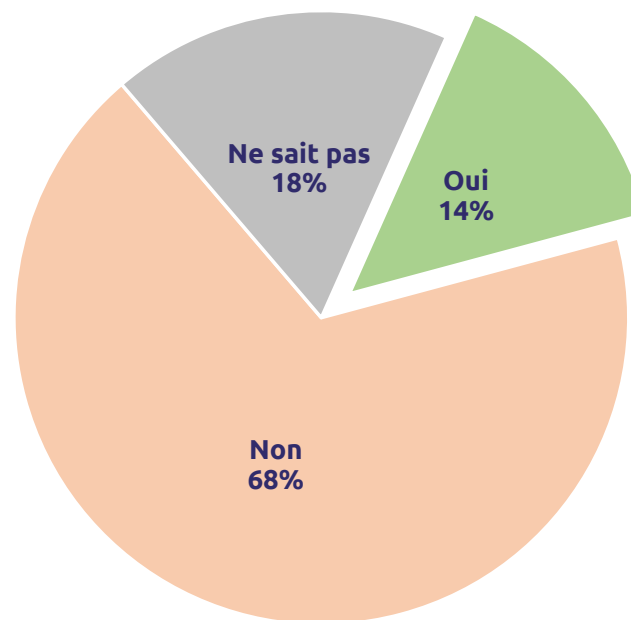
54%

44%

Temps d'échange pour retour d'expérience

Q21. Est-il prévu un temps d'échange (retour d'expériences) au sein des instances représentatives du personnel, portant sur votre expérience du dialogue social durant la période de crise ?

Base : 106 répondants



Résultats nationaux (1 415 répondants)	
Oui	16%
Non	68%
Ne sait pas	16%

Sujets à traiter dans le cadre du dialogue social à l'issue de la crise sanitaire

Q22. Au sortir de la crise, quels sont selon vous, les 3 principaux sujets qui devront être traités prioritairement dans le cadre du dialogue social ? En 1er ? En 2ème ? En 3ème ?

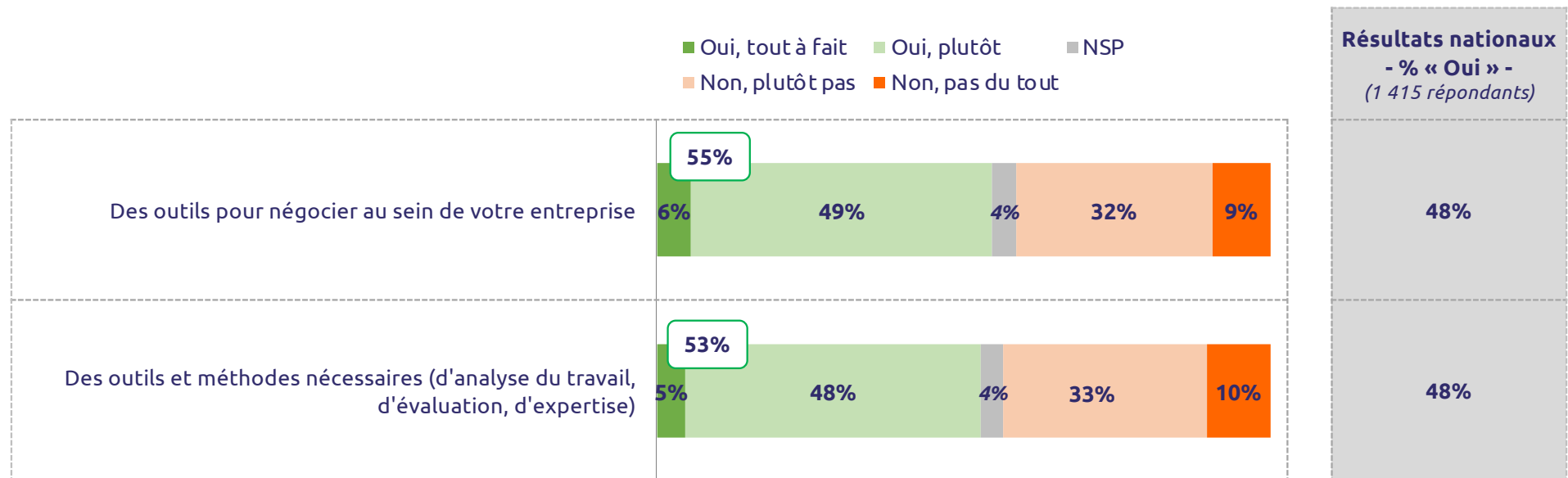
Base : 106 répondants

		Résultats nationaux (1 415 répondants)
L'organisation et les conditions de travail	62%	66%
Le télétravail	53%	53%
La reconnaissance des métiers et des compétences	37%	38%
Les relations sociales et de travail	29%	27%
Les questions économiques et d'emploi	25%	21%
La prévention des risques professionnels	21%	29%
Le développement des compétences	19%	17%
L'anticipation et la gestion de l'absentéisme	14%	11%
Le temps de travail	14%	16%
Les parcours professionnels	8%	9%
L'égalité professionnelle	7%	7%
Autre(s) sujet(s)	5%	2%

Adéquation des outils pour traiter les sujets envisagés à l'issue de la crise

Q23. Et diriez-vous que pour traiter de ces sujets / ces thèmes, vous disposez...

Base : 106 répondants



xx% : « Oui, tout à fait » + « Oui, plutôt »

Axes d'amélioration du dialogue social

Q24. Quels sont, selon vous, vos besoins pour améliorer le dialogue social au sein de votre structure ?

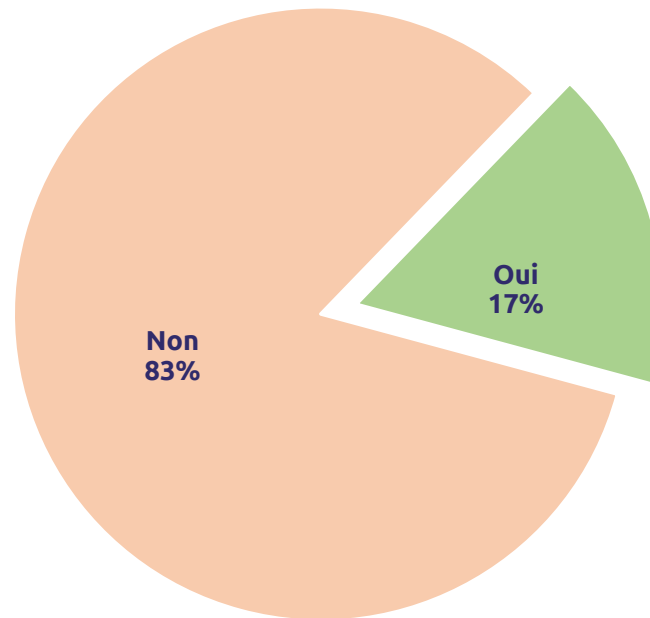
Base : 106 répondants

Reconnaissance, prise en compte des acteurs du dialogue social	12%	Résultats nationaux (1 415 répondants)
Ecoute, dialogue, échanges, communication	10%	12%
Des formations	10%	15%
Partage d'informations, transparence	7%	11%
Du temps	6%	5%
Arrêter les postures dogmatiques, de principe, avoir la volonté d'avancer ensemble	5%	6%
Des outils, des moyens techniques	3%	6%
Des conseils, de l'accompagnement externe	2%	7%
Le retour au présentiel	2%	3%
Une plus grande mobilisation des représentants du personnel	1%	1%
Des marges de manœuvre de négociations locales	1%	2%
Plus d'implications des salariés / des agents dans le dialogue social	1%	2%
Une prise en compte des revendications syndicales		1%
La mise en place d'un REX sur le dialogue social		2%
Ne se prononce pas	47%	0,4%
		41%

Notoriété du dispositif Objectif reprise

Q25. Pour terminer, connaissez-vous Objectif reprise, le dispositif gratuit du ministère du Travail, destiné aux TPE-PME, et qui leur permet de bénéficier d'un appui pour adapter leur organisation et impulser un dialogue social de qualité dans le cadre de la crise sanitaire ?

Base : 106 répondants



Résultats nationaux

(1 415 répondants)

Oui	11%
Non	89%