



Critiquer ses RH, un sport national ?

Enquête sur la perception des salariés à l'égard
de leur service RH en 2024



Emmanuel FORT

Consultant RH - Coach

Breasy



Cyril LOPES

Expert marketing

Lopes consulting



Constance HERRMANN

Team Leader Grands Comptes

Great Place To Work® France

Enquête HDQuali x Breasy x Lopes Consulting



1080
répondant.es



Echantillon
représentatif des
salarié.es
d'entreprises
> 50 collaborateurs



Par internet du
26 avril au 15
mai 2024



Une évidence s'impose à tous : pour mener leurs missions et jouer leur rôle dans l'entreprise, les équipes RH ne peuvent agir seules !

Si le soutien des dirigeants est indispensable pour donner de la légitimité à la fonction RH, c'est l'adhésion des managers et des salariés aux actions RH qui garantit leur mise en œuvre. Cet enjeu d'adhésion est crucial dans la réussite RH.

Or, on entend beaucoup de critiques et de scepticisme envers les RH et leurs actions. Dans nos interventions en entreprise, parmi nos proches, rares sont les salariés qui expriment une satisfaction sans faille à leur égard.

Pourtant, en tant que consultants, nous voyons bien tout le travail réalisé par les services RH.

C'est ainsi que l'opportunité de réaliser cette enquête est née.

- Quelle opinion les salariés ont-ils vraiment des services RH et de leurs actions ?
- Comment les comprennent-ils et les considèrent-ils ?
- Quelles sont leurs attentes ?
- Quelles solutions proposées pour améliorer l'adhésion des salariés aux actions RH ?

Le « RH-bashing » est-il devenu un sport national ?

Oui, le RH Bashing existe !

49%

des sondés disent que lorsque leurs proches parlent de leur service RH, c'est « plutôt en négatif ».

16% « plutôt en positif » , 30% « de manière neutre »

Les perceptions détaillées vont à la fois valider cette tendance et la nuancer ...

Insight #1

Des services RH reconnus utiles au bon fonctionnement de l'entreprise



Great Place To Work®

breasy
Performance levers

C/L
Consulting

HDQuali

La donnée clé

76%

s'accordent à dire que **les RH jouent UN ROLE IMPORTANT** dans le bon fonctionnement de l'entreprise.

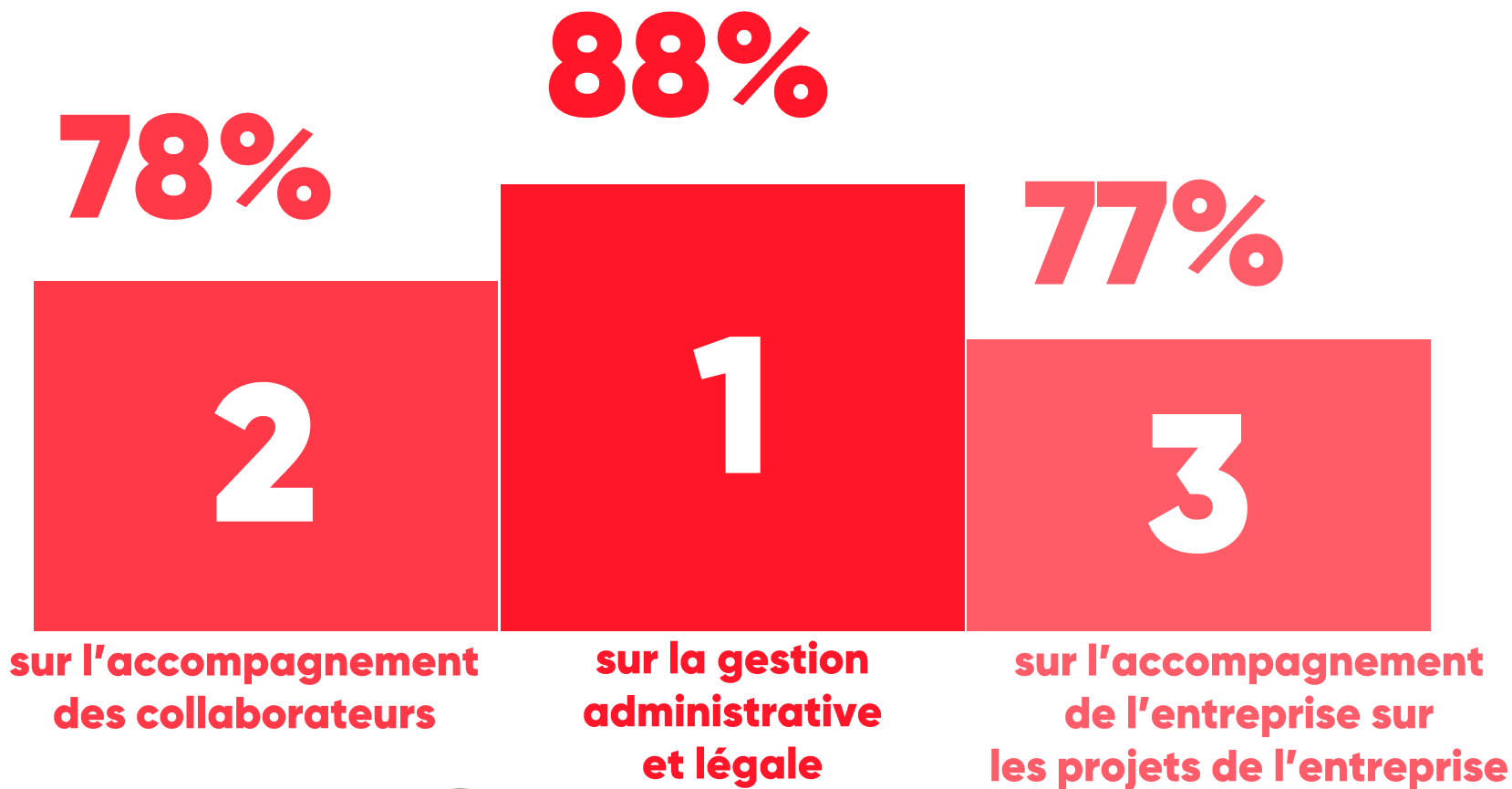
3 salariés sur 4

sont conscients du rôle stratégique des RH

La grande majorité exprime une certaine maturité à leur égard.

Ils reconnaissent l'utilité, la légitimité des RH ainsi que la complexité du métier.

Une légitimité reconnue dans tous les aspects...
y compris dans leurs missions stratégiques pour l'entreprise



70%

des sondés jugent que les décisions impopulaires sont nécessaires au bon fonctionnement de l'entreprise

75%

disent que leur service RH est soumis à des tensions, des contraintes et de la complexité dans l'exercice de leur métier

Un socle d'opinion très ancré

L'utilité et la légitimité des services RH sont des perceptions très largement partagées par TOUS les salariés, quels que soient leurs profils sociodémographiques ou d'attitudes.

76%

des salariés s'accordent à dire que les RH jouent **un rôle important** dans le bon fonctionnement de l'entreprise.

Managers **76%** | Non Managers **76%**

- 30 ans **79%** | 30 à 49 ans **76%** | 50 ans et + **74%**

En contact dans l'année **79%**

Bien informé par les RH **93%**

En proximité avec les RH **92%**

VS

Sans contact dans l'année **49%**

Mal informé par les RH **60%**

Pas en proximité avec les RH **65%**

Insight #2

Pour autant, des
salariés mitigés sur
l'action concrète des
services RH



La donnée

clé

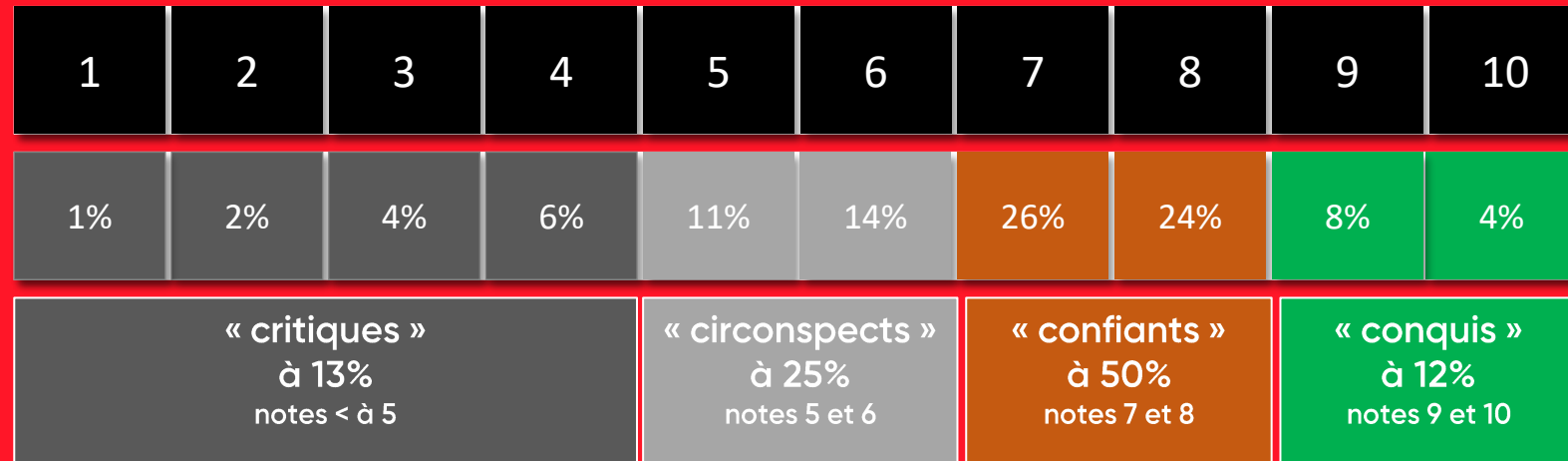
- **62%** donnent une note \geq ou = 7/10
- **38%** donnent une note \leq 7/10

6,7/10

note moyenne de **perception**
à l'égard des services RH

4 profils de salariés face aux RH

Personnellement, quelle note sur 10 donneriez-vous à votre Service des Ressources Humaines, 10 étant la meilleure note.



38%

12%

Insight #2

Extraits

« Franchement le comportement, avec tous les services RH que j'ai eu à côtoyer, j'ai toujours l'impression qu'ils sont sur la défensive ou qu'ils sont tout le temps suspicieux... »

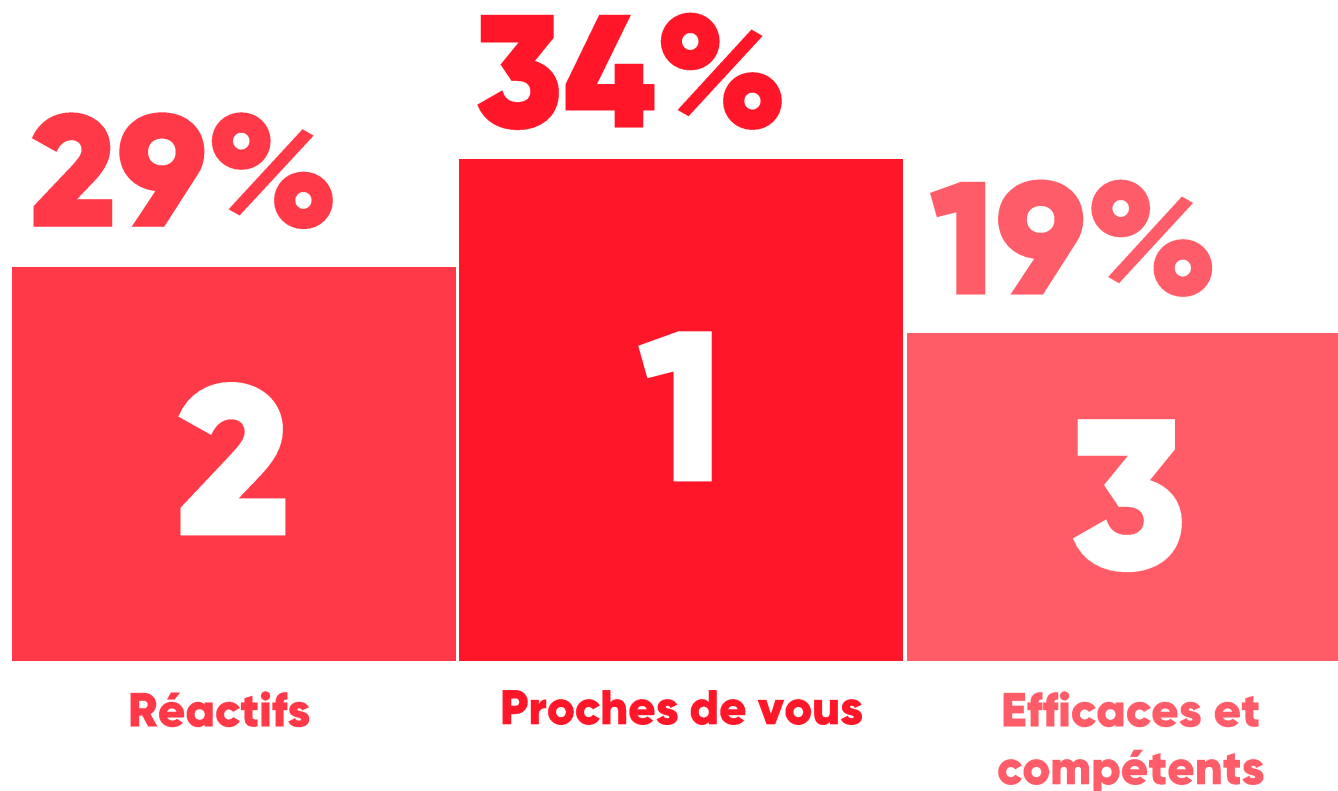
« Notre service RH ne communique pas du tout sur les nouveaux arrivants dans la société, ne fait pas le lien entre les services et c'est dommage »

« Je dois toujours aller à la pêche aux informations. On ne sait jamais à quoi on a droit et comment faire »

« ...se montrer plus réactifs, très souvent lorsqu'une demande est formulée auprès du service RH la réponse est la même: "je me renseigne et je reviens vers toi" mais finalement c'est très souvent à nous de relancer (et à plusieurs reprises) le service pour avoir une réponse. Faire preuve de plus de bienveillance, de transparence et moins d'hypocrisie »

TOP 3

parmi une liste de qualificatifs qui caractérisent **LE MOINS** le service RH



Seulement 1 salarié sur 2 déclare que leur service RH...

comprend bien leur métier, leurs enjeux, leurs contraintes (52%)

prend en compte leurs besoins et leurs attentes (53%)

écoute

communique bien sur les nouveautés et les process RH (48%)

explique bien ses décisions (48%)

communication

donne envie d'aller leur parler (54%)

est proche d'eux (43%)

relation

57% des salariés déclarent que leur service RH n'est pas proche d'eux

La proximité est LA variable
discriminante d'opinion des salariés à
l'égard de leurs équipes RH

#2 Satisfaction mitigée

62%

des salariés donnent une note globale supérieure ou égale à 7/10 concernant leur service RH

| | |
|---------------------|---|
| Managers 67% | Non managers 60% |
| - 30 ans 63% | 30 à 49 ans 59% 50 ans et + 65% |

| | |
|--------------------------|------------|
| En contact dans l'année | 64% |
| Bien informé par les RH | 83% |
| En proximité avec les RH | 87% |

VS

| | |
|------------------------------|------------|
| Sans contact dans l'année | 43% |
| Mal informé par les RH | 41% |
| Pas en proximité avec les RH | 43% |

Insight #3

L'évolution du positionnement des RH comme attente principale



Great Place To Work®

breasy
Performance levers

C/L
Consulting

HDQuali

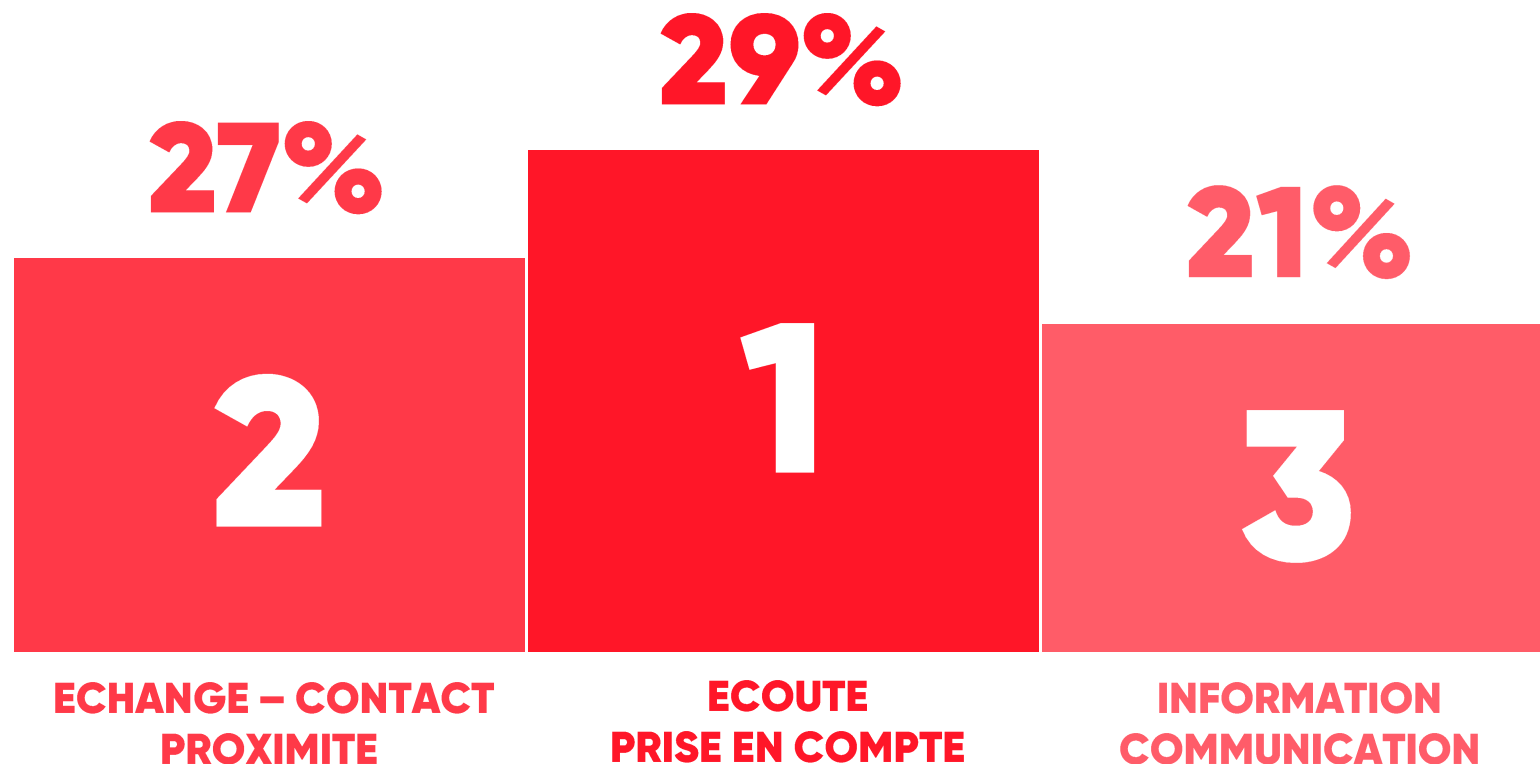
La donnée clé

91%

des salariés attendent des améliorations de la part de leur service RH

les principaux axes d'amélioration

(question ouverte – réponses spontanées)



20% Efficacité des réponses et des process

18% Réactivité – proactivité

14% Accompagnement – suivi – conseils

11% Actions RH – conditions de travail

Extraits

« Il faudrait que nos RH se présentent physiquement et ne soit pas cantonnés à de simples échanges de mail et/ou appels »

« Plus d'implication, être présent auprès des salariés, pas que quand il y a un souci. »

« Plus d'écoute des besoins, de fluidité des communications, de la franchise et surtout apporter des solutions positives pour le personnel »

« Plus d'attention portée à la rédaction des emails adressés aux salariés lorsqu'on pose des questions (demande d'informations, d'explications quant à des modes de calculs relatif au salaire, aux cp...). »

« Moins de "froideur" dans le ton employé parfois aussi : être encore plus proche des salariés en s'adaptant à leurs questionnements ou souhaiter bonne journée serait apprécié aussi :) »

Finalemment...

Les salariés reconnaissent très largement l'utilité et la légitimité de la fonction RH dans les entreprises.

Pour autant ils se montrent mitigés à l'égard de leurs actions.

Ils sont en attente d'un changement de positionnement des équipes RH à leur égard avant même la manière dont ils rendent le service ou les actions en tant que telles.

Et plus/mieux les équipes RH :

- se positionneront en proximité,
- partageront de l'information,
- créeront du lien et une relation avec les salariés,

...et plus elles gagneront en image, en satisfaction et en adhésion à leurs actions.

Insight #SOLUTIONS
12 propositions
d'actions concrètes



Great Place To Work®

breasy
Performance levers

C/L
Consulting

HDQuali

3 orientations opérationnelles

RENFORCER LE POSITIONNEMENT DE L'ÉQUIPE RH

- ENQUÊTE "RH IMPACT"
- ATELIERS POSTURE RH
- ATELIERS EXPERIENCE COLLABORATEURS
- CODEV RH

RENFORCER LA COLLABORATION AVEC LE MANAGEMENT

- RH DE PROXIMITÉ
- ATELIERS PROCESS RH – MANAGERS
- ATELIER REX ET INNOVATION RH
- TASK FORCE SOLUTIONS



RENFORCER LA COMMUNICATION ET L'ÉCHANGE AVEC LES SALARIÉS

- NEWSLETTER RH
- CHAT EN LIGNE
- RITUELS RH
- TEMOIGNAGE ET SUCCESS STORIES

Echangeons sur les résultats de l'enquête et sur votre plan d'action !

Emmanuel Fort



emmanuel.fort@breasy.fr

06 13 96 65 00

Cyril Lopes



lopes@cyrilconsulting.com

06 59 82 01 88

Constance Herrmann

Great Place To Work®

constance.herrmann@greatplacetowork.com

06 27 87 26 17

Great Place To Work®



HDQuali

MERCI !

Great Place To Work®

breasy
Performance levers

C/L
Consulting

HDQuali