



INSTITUT DE L'ENTREPRISE

**« Les nouvelles attentes des
Français envers les entreprises »**

Une enquête ELABE pour l'Institut de l'Entreprise
22 Septembre 2020

Sommaire

- L'édito de Paul Allibert
- Enseignements de la 2^{ème} vague de l'enquête
- La méthodologie
- 1^{ère} partie : Jugées à la hauteur durant la crise, les entreprises voient leur image progresser auprès des Français
- 2^{ème} partie : Perçues comme des acteurs majeurs pour améliorer le monde actuel, les Français adressent aux entreprises une feuille de route qui s'est élargie
- 3^{ème} partie : Des dirigeants d'entreprises perçus comme compétents et travailleurs, mais ceux des TPE/PME se distinguent par leur proximité et leur sincérité

Édito

Par Paul Allibert, Directeur Général de l'Institut de l'Entreprise

« **À quoi servent les entreprises ?** » : c'est une question que l'Institut de l'Entreprise, avec le concours d'Elabe, avait posée aux Français fin 2017. Ayant pour ambition de « rapprocher les Français de l'Entreprise », l'Institut de l'Entreprise avait alors pu constater que l'obstacle était de taille : la méfiance prévalait sur la confiance lorsqu'on interrogeait nos concitoyens sur leur état d'esprit vis-à-vis de l'Entreprise.

Trois années et une crise sans précédent plus tard, ce sentiment s'est inversé. C'est la bonne nouvelle de cette édition 2020 de l'enquête : le premier mot qui caractérise le mieux l'état d'esprit des Français interrogés vis-à-vis des entreprises est la confiance. Il s'agit évidemment d'une avancée majeure, sans doute en partie liée à la visibilité que l'action des entreprises et leur rôle dans la société ont pu avoir pendant la crise sanitaire. L'adoption de la loi PACTE, ouvrant la possibilité aux entreprises de se doter d'une « raison d'être », a probablement été bénéfique. La RSE a également fait beaucoup, en envoyant des signaux qui ont été perçus par les Français.

Cette étude valide néanmoins la notion d'« Entreprise post-RSE », qui a été développée à l'Institut de l'Entreprise, et qui postule que même si la RSE a fait progresser la vision de l'Entreprise, elle ne semble pas avoir épuisé les attentes en matière d'implication de l'entreprise dans la Société. L'enquête révèle ainsi que les entreprises font partie, selon les Français, des principaux acteurs ayant le pouvoir d'améliorer le monde actuel et, bonne nouvelle supplémentaire, c'est ce que pensent 70% des jeunes interrogés.

Ces éléments encourageants ne doivent pour autant pas masquer des points d'alerte, notamment l'image encore mitigée des grandes entreprises et de leurs dirigeants dans l'esprit des Français. La feuille de route dessinée par les Français pour l'entreprise s'allonge : sécurité et santé des salariés sur leur lieu de travail, formation des salariés, égalité professionnelle femmes-hommes, protection de l'environnement, rôle dans le développement des territoires.

Les interrogations qui ressortent de cette enquête sont nombreuses : pourquoi est-ce que former les salariés aux compétences de demain n'apparaît plus aussi prioritaire qu'en 2017 ? Qu'est ce qui explique l'optimisme des moins de 35 ans sur la capacité des entreprises à répondre aux grands enjeux actuels, et qu'est-ce que cela implique pour l'Entreprise ? À l'inverse, pourquoi sur certains sujets comme l'environnement les entreprises ne sont-elles pas considérées comme des acteurs sur lesquels on peut compter pour agir ? L'Institut de l'Entreprise s'attachera dans les prochains mois à interpréter ces résultats.

L'action des entreprises semble ne pas encore être perçue à la hauteur de leurs efforts: ce constat à lui seul renforce l'utilité des programmes de l'Institut de l'Entreprise, qui poursuit, inlassablement, son travail d'illustration des progrès des entreprises. Celles-ci doivent pouvoir montrer qu'elles sont des acteurs de confiance, et qu'elles s'efforcent de créer la prospérité la plus complète possible : à la fois économique, sociale, environnementale, et culturelle. En un mot : humaine.



Enseignements de la 2^{ème} vague de l'enquête sur la relation des Français aux entreprises

LES ENTREPRISES VOIENT LEUR IMAGE PROGRESSER AUPRES DES FRANÇAIS, D'AUTANT PLUS QUE LEURS ACTIONS ONT CONVAINCU DURANT LA CRISE

Les entreprises ont été jugées à la hauteur durant la crise

72% des personnes interrogées estiment que les entreprises ont été à la hauteur depuis le début de la crise de la Covid-19. Juste derrière les collectivités locales (73%), elles devancent l'école (67 %), les associations/ONG (66%) et les citoyens eux-mêmes (53%).

Les entreprises ont notamment été jugées à la hauteur de par leurs **efforts de santé publique face à la crise sanitaire** et la **poursuite de leurs missions essentielles au service des citoyens et salariés.**

La bonne image des entreprises progresse et la confiance devance désormais la méfiance

Près de **8 Français sur 10 ont une bonne image des entreprises**, soit une **hausse de 7 points par rapport à novembre 2017.** Cette bonne image des entreprises est majoritaire au sein de toutes les catégories de populations – notamment parmi les salariés dans une proportion équivalente (78%) – et d'électorats.

Néanmoins, la dynamique est positive. **La « confiance » envers les entreprises, citée par 40% des personnes interrogées (+6 points) devance désormais la « méfiance » (36%, -6 points).**

Cette image demeure toutefois **relative** : elle est surtout **constituée par l'item « assez bonne image » (72%, +9 points) ; les TPE/PME sont plébiscitées (93% des Français en ont une bonne image, contre 48 % en ce qui concerne les grandes entreprises (+ 4 points).**

PARCE QUE LES ENTREPRISES SONT CONSIDÉRÉES COMME DES ACTEURS MAJEURS POUR AMÉLIORER LE MONDE ACTUEL, LES FRANÇAIS LEUR ADRESSENT UNE FEUILLE DE ROUTE QUI S'EST ÉLARGIE.

Les entreprises sont considérées comme des acteurs majeurs pour améliorer le monde actuel...

Près de **2 Français sur 3** estiment que les entreprises - 4^{ème} acteur le plus cité après les soignants, les citoyens et les maires - **ont le pouvoir d'améliorer le monde dans lequel on vit**. Les moins de 35 ans sont même 70% à le penser. **Les TPE/PME** (51%, -6 points) restent les entreprises sur lesquelles les Français comptent le plus, mais l'attente vis-à-vis des grandes entreprises (**19%, +3**) et des ETI (**29%, +4**) progresse.

Les entreprises sont attendues sur leurs fondamentaux : la **création d'emploi** (67%), le **développement de l'innovation** (60%), **l'insertion des jeunes dans le monde du travail** (57%, +5 points) et **l'amélioration des conditions de travail** (57%). Cependant, alors que leur impact est majeur dans la protection de l'environnement et le développement des territoires, les entreprises sont faiblement attendues dans ces deux domaines, en n'étant que le 5^{ème} acteur cité.

... si bien que les Français leur adressent une feuille de route qui s'est élargie

Comme en atteste l'affaiblissement de la notion de « prioritaire » au profit de la notion d'« importante » pour de nombreux items, **les Français attendent que les entreprises soient engagées sur tous les sujets**.

Le premier d'entre eux, imputable à la crise sanitaire, c'est **d'assurer la sécurité et la santé des salariés sur leur lieu de travail**. 75% des Français - le taux est équivalent chez les salariés - estiment qu'il s'agit d'une action prioritaire. Viennent ensuite :

- 2. Former les salariés aux compétences de demain** : prioritaire pour 63% des Français (-9 points), « important mais pas prioritaire » pour 30% (+8 points).
- 3. Assurer l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes** : stable avec 61% des Français estimant que c'est prioritaire, et 29% « important mais pas prioritaire ».
- 4. Partager plus équitablement les profits entre les dirigeants, les salariés et les actionnaires** : prioritaire pour 58% des Français (-9 points), « important mais pas prioritaire » pour 31% (+7 points).
- 5. Favoriser l'insertion des jeunes dans l'entreprise** : prioritaire pour 55% des Français (-10 points) ; « important mais pas prioritaire » pour 37% (+9 points).

Corollaire de cette feuille de route élargie, **56% des Français estiment que les entreprises devraient prendre en compte l'ensemble des citoyens pour orienter leurs choix et leurs actions**.

DES DIRIGEANTS D'ENTREPRISES GLOBALEMENT PERÇUS COMME COMPÉTENTS ET TRAVAILLEURS, MAIS CEUX DES TPE/PME SE DISTINGUENT PAR LEUR PROXIMITÉ ET LEUR SINCÉRITÉ.

S'ils les jugent plutôt compétents, audacieux, travailleurs et visionnaires, les Français estiment que les dirigeants des grandes entreprises manquent de proximité et de sincérité

35% des Français, et 32 % des salariés, ont une bonne image des dirigeants des grandes entreprises. Notons que **cette proportion s'élève à 44% chez les 15-24 ans.** A l'inverse, **ils sont 57%, et 59% des salariés, à en avoir une mauvaise image,** voire une « très mauvaise image » pour 20%.

S'ils les jugent plutôt **compétents** (63%), **audacieux** (59%), **travailleurs** (55%) et **visionnaires** (54%), les Français estiment que les dirigeants des grandes entreprises manquent **de sincérité** (seulement 23% leur attribuent cette qualité) **et de proximité (30%).**

Les dirigeants des TPE/PME bénéficient d'une excellente image auprès des Français. Compétents, courageux et travailleurs, ils sont également jugés conscients des difficultés du quotidien

Les dirigeants des TPE/PME bénéficient d'une excellente image auprès des Français : 88%, et 86% des salariés, en ont une bonne image, et même une très bonne image pour 24%.

Travailleurs (86%), courageux (83%) et compétents (82%), ils sont également jugés conscients des difficultés du quotidien (81%).

Méthodologie de l'enquête



Les Français

1311 interviews



Les salariés

748 interviews

Échantillon représentatif des Français de 15 ans et +



Représentativité assurée par la **méthode des quotas** appliquée aux variables de sexe, âge et catégorie socio-professionnelle, catégorie d'agglomération et région de résidence.

Échantillon représentatif des salariés français

Représentativité assurée par la **méthode des quotas** appliquée aux variables de sexe, âge, catégorie socio-professionnelle, nature de l'employeur, secteur d'activité et taille d'entreprise en suivi.





Interrogation par **Internet** du **31 juillet** au **4 août** 2020 et du **25** au **26 août** 2020



14 questions, pour une durée médiane de **11 min**

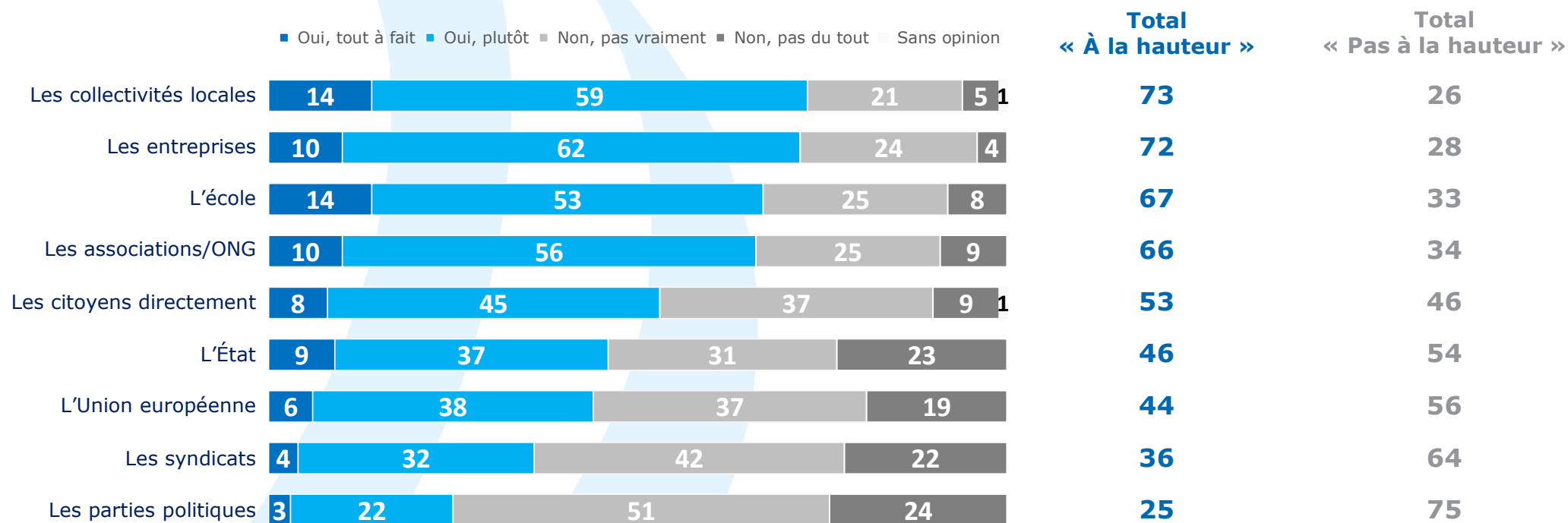


Les **évolutions significatives** par rapport à la 1ère vague de cette enquête sont indiquées à l'aide des symboles suivants :  
Lorsqu'aucune évolution n'est signalée, cela signifie que les résultats sont stables ou que l'évolution est trop faible pour être statistiquement significative. *Dates de terrain de la première enquête : 10 au 13 novembre 2017*



**1^{ère} partie : Jugées à la hauteur
durant la crise, les entreprises
voient leur image progresser
auprès des Français**

Les collectivités locales et les entreprises sont jugées comme les acteurs ayant été les plus à la hauteur durant la crise



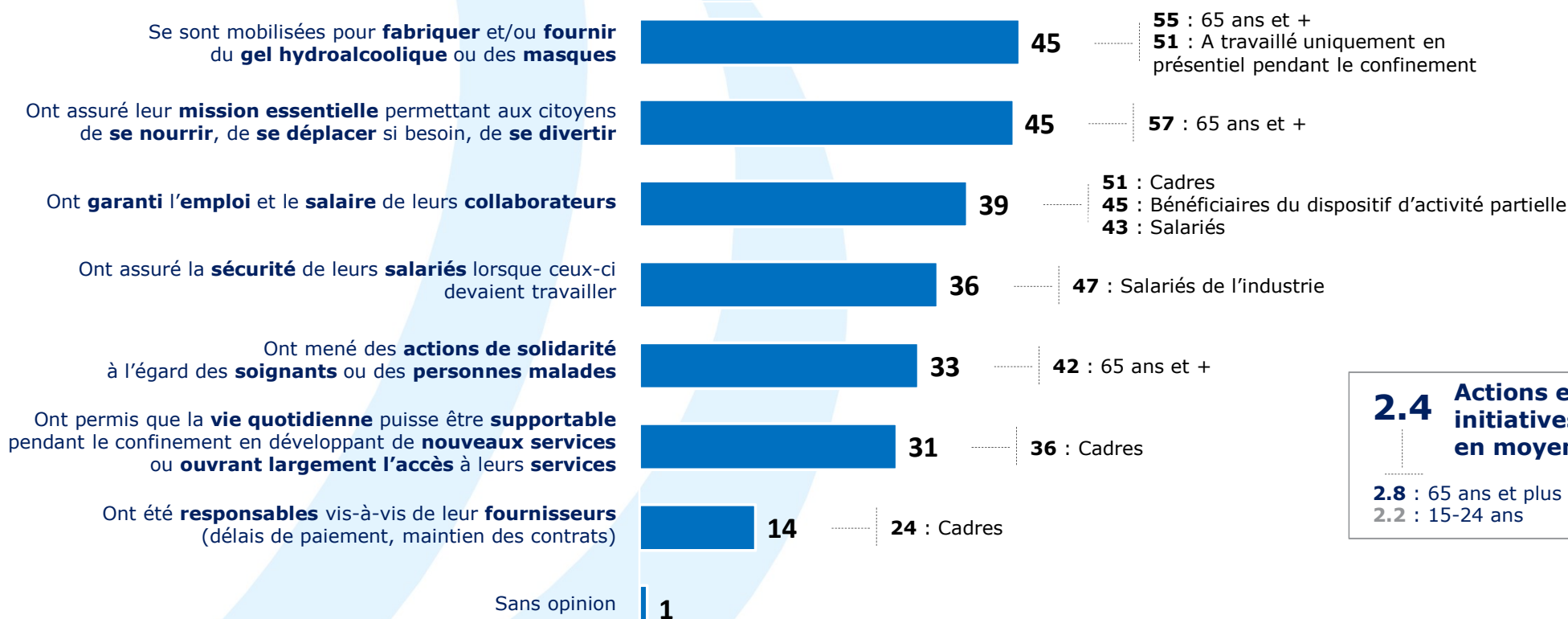
Le **jugement positif** sur l'action des **entreprises** pendant la crise est **homogène** au sein de toutes les **catégories socio-professionnelles** (73% chez les cadres et 72% employés et ouvriers) et selon le **rapport à l'emploi** (72% salariés, 79% en emploi non-salarié, 76% chômeurs et 69% inactifs). Ce jugement est particulièrement positif chez les Français ayant bénéficié du dispositif d'**activité partielle** (77%).

Base : Ensemble des Français (1311)

De manière générale, depuis le début de la crise du coronavirus, diriez-vous que chacun des acteurs suivants a été à la hauteur ?

Les entreprises ont notamment été jugées à la hauteur de part leurs efforts de santé publique face à la crise sanitaire et la poursuite de leurs missions essentielles au service des citoyens et salariés

Des entreprises...



2.4 Actions et initiatives citées en moyenne

2.8 : 65 ans et plus
2.2 : 15-24 ans

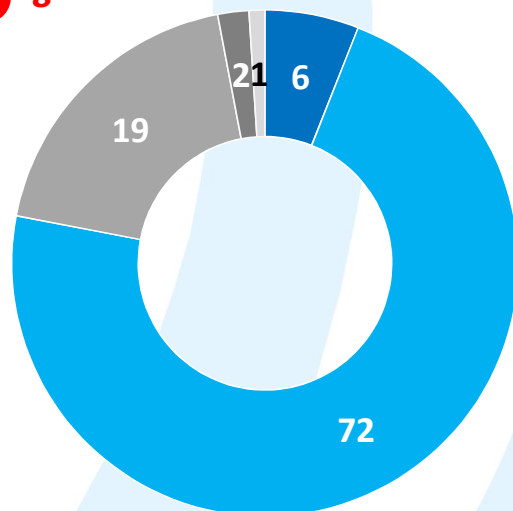
Base : Ensemble des Français (1311)

Parmi les actions et initiatives déployées par les entreprises durant la crise du Covid-19, lesquelles ont été les plus marquantes selon vous ? - 3 réponses possibles

Près de 8 Français sur 10 ont aujourd'hui une bonne image des entreprises

TOTAL
« MAUVAISE IMAGE »

21%  -8*



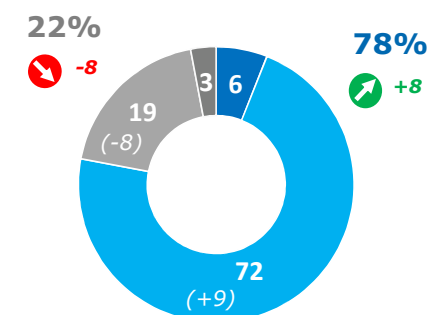
- Une très bonne image
- Une assez bonne image
- Une assez mauvaise image
- Une très mauvaise image
- Sans opinion

TOTAL
« BONNE IMAGE »

78%  +7*

La bonne image des entreprises est majoritaire au sein de toutes les catégories de la population et des électorats

Salariés

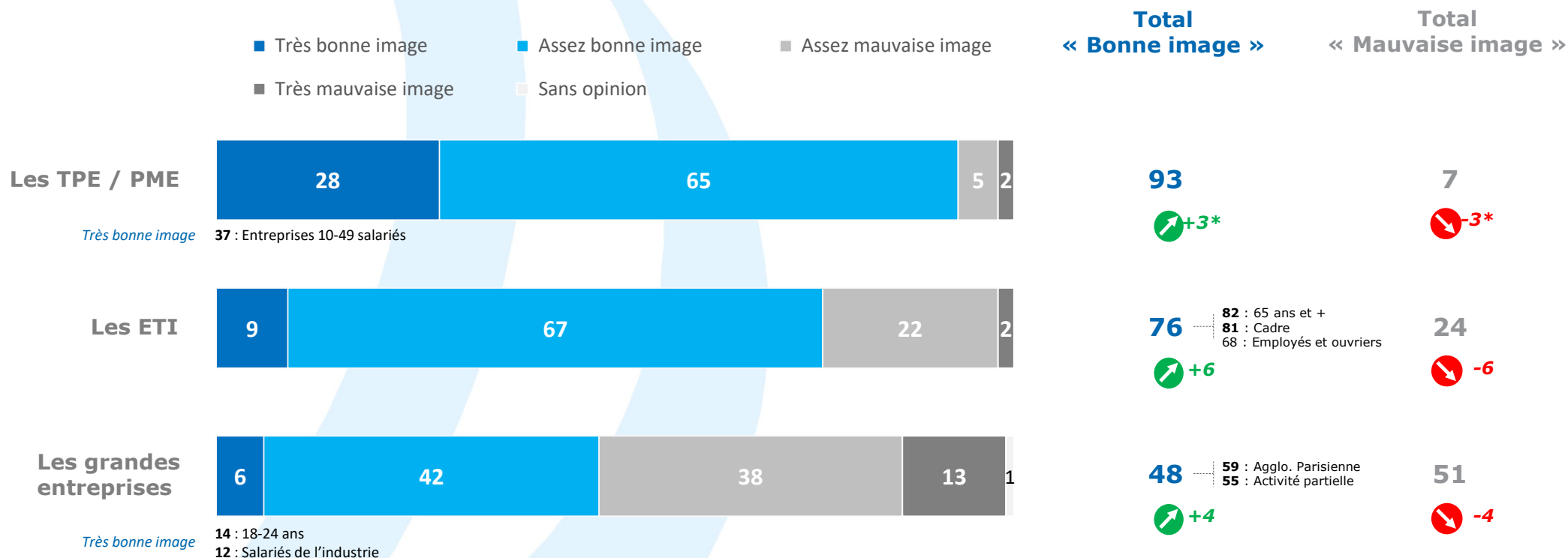


Base : Ensemble des Français (1311)

D'une manière générale, avez-vous une bonne ou une mauvaise image des entreprises ?

(*) Evolutions par rapport à la première vague de cette enquête, réalisée du 10 au 13 novembre 2017

L'image de tous les types d'entreprise progresse : si les TPE/PME sont plébiscitées, l'image des grandes entreprises reste contrastée

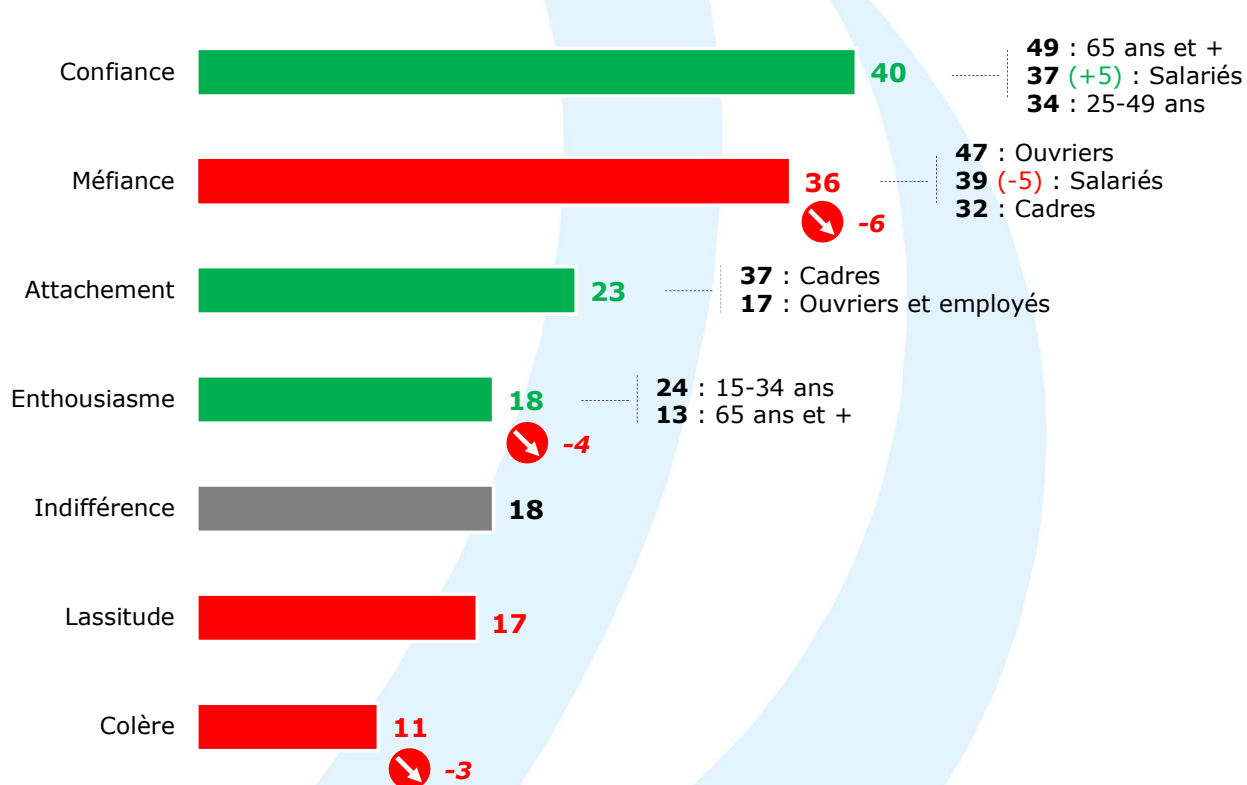


Base : Ensemble des Français (1311)

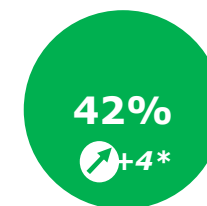
Avez-vous une bonne ou une mauvaise image des types d'entreprises suivants ?

(*) Evolutions par rapport à la première vague de enquête, réalisée du 10 au 13 novembre 2017 cette

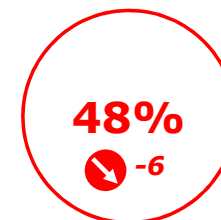
L'état d'esprit des Français vis-à-vis des entreprises est plus positif : la confiance devance désormais la méfiance



Ont cité **au moins un mot positif**



N'ont cité **que des mots positifs**



Ont cité **au moins un mot négatif**



N'ont cité **que des mots négatifs**

Base : Ensemble des Français (1311)

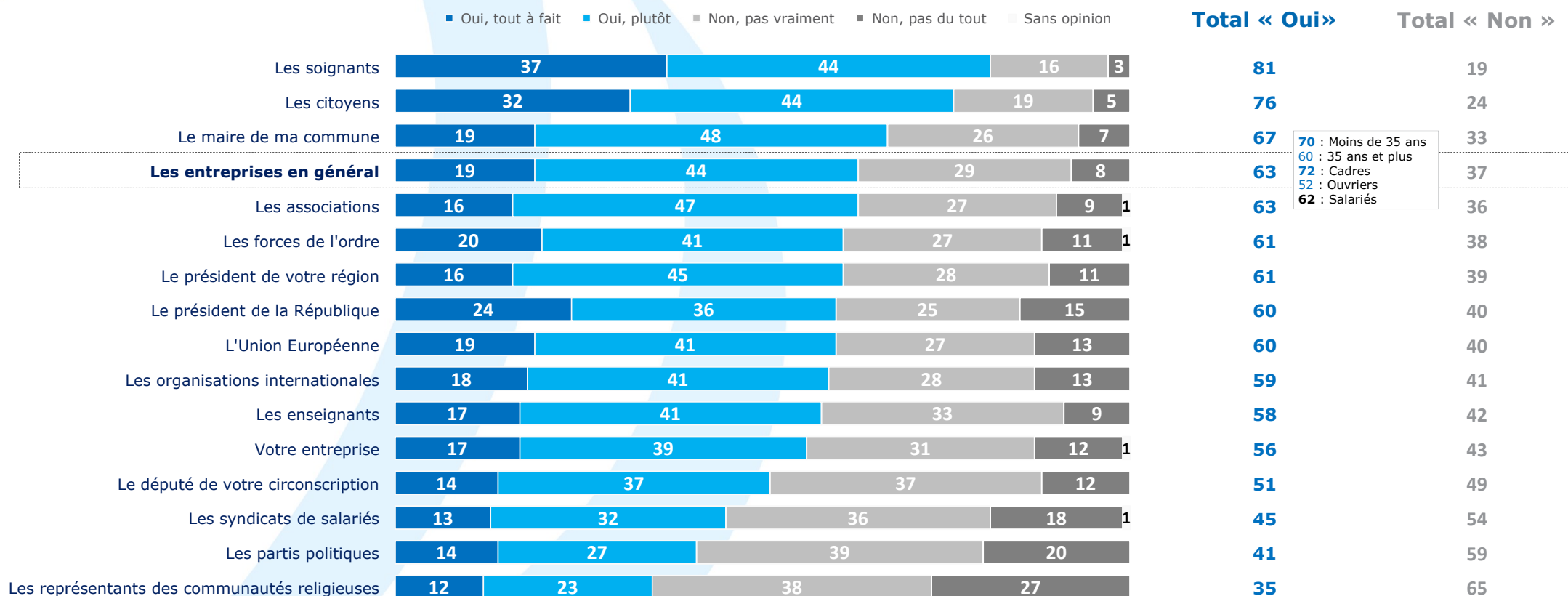
Quels sont les deux mots parmi la liste suivante qui caractérisent le mieux votre état d'esprit vis-à-vis des entreprises dans leur ensemble ? 2 réponses possibles

(*) Evolutions par rapport à la première vague de cette enquête, réalisée du 10 au 13 novembre 2017



2^{ème} partie : Perçues comme des acteurs majeurs pour améliorer le monde actuel, les Français adressent aux entreprises une feuille de route qui s'est élargie

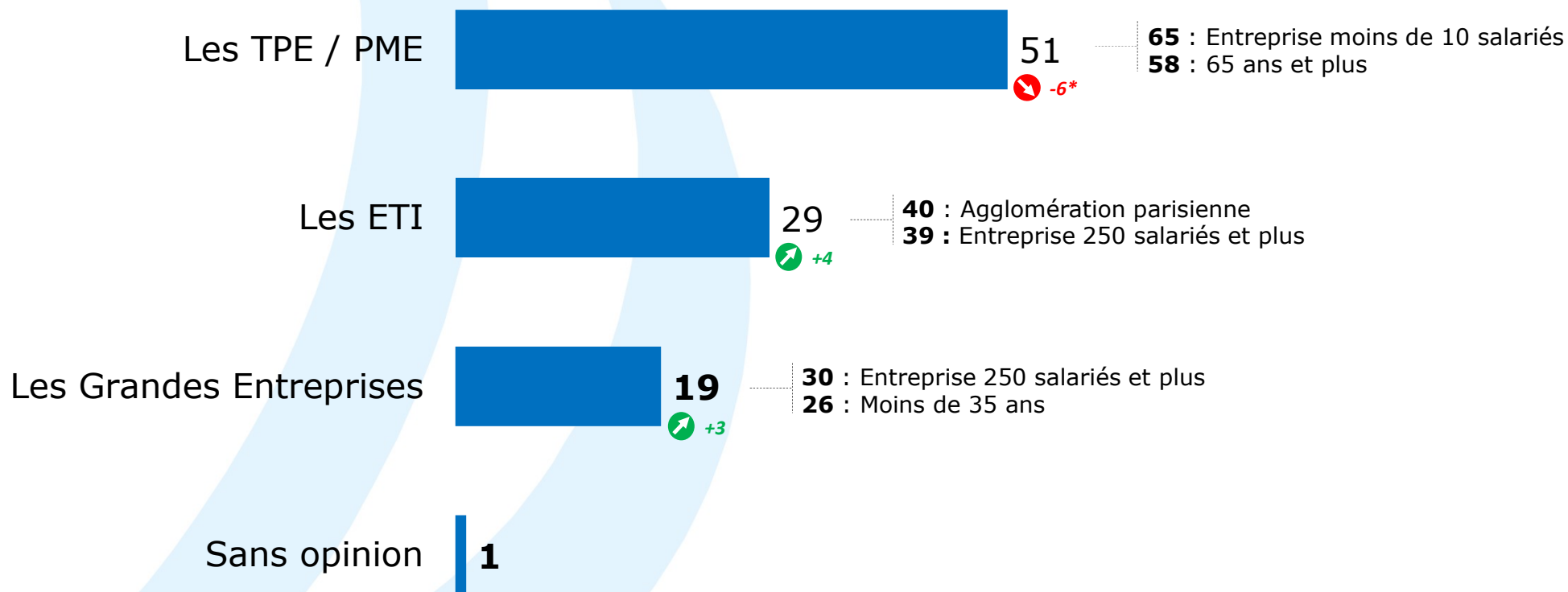
Les entreprises font partie des acteurs majeurs ayant le pouvoir d'améliorer le monde actuel



Base : Ensemble des Français (1000) – Terrain d'enquête réalisé les 25 et 26 août 2020

Selon vous, chacun des acteurs suivants a-t-il le pouvoir d'améliorer le monde dans lequel on vit ?

Les TPE/PME restent les entreprises sur lesquelles les Français comptent le plus pour améliorer les choses dans la société. Mais l'attente vis-à-vis des grandes entreprises progresse

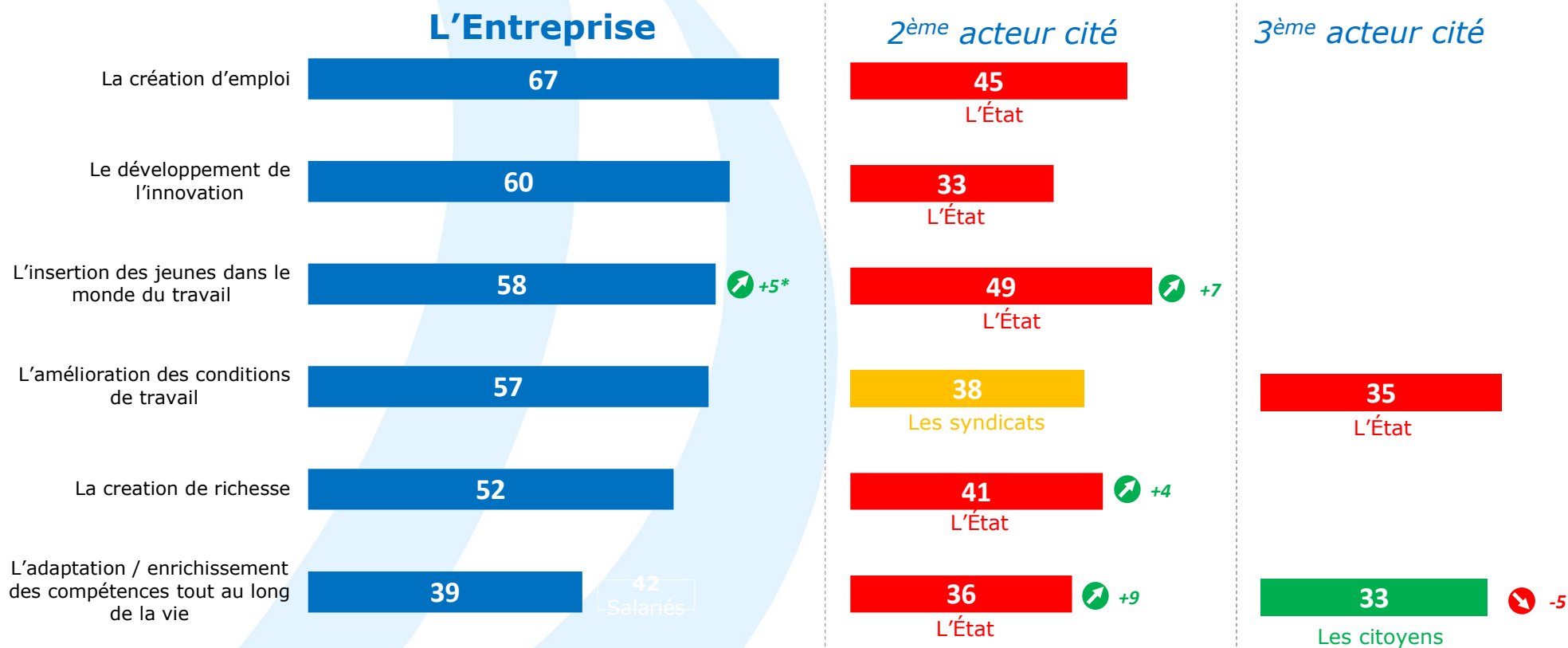


Base : Ensemble des Français (1311)

Quel est le type d'entreprise sur lequel vous comptez le plus pour améliorer les choses dans la société ?

(*) Evolutions par rapport à la première vague de cette enquête, réalisée du 10 au 13 novembre 2017

Les entreprises sont attendues sur leurs fondamentaux : l'emploi, notamment des jeunes, l'innovation et les conditions de travail

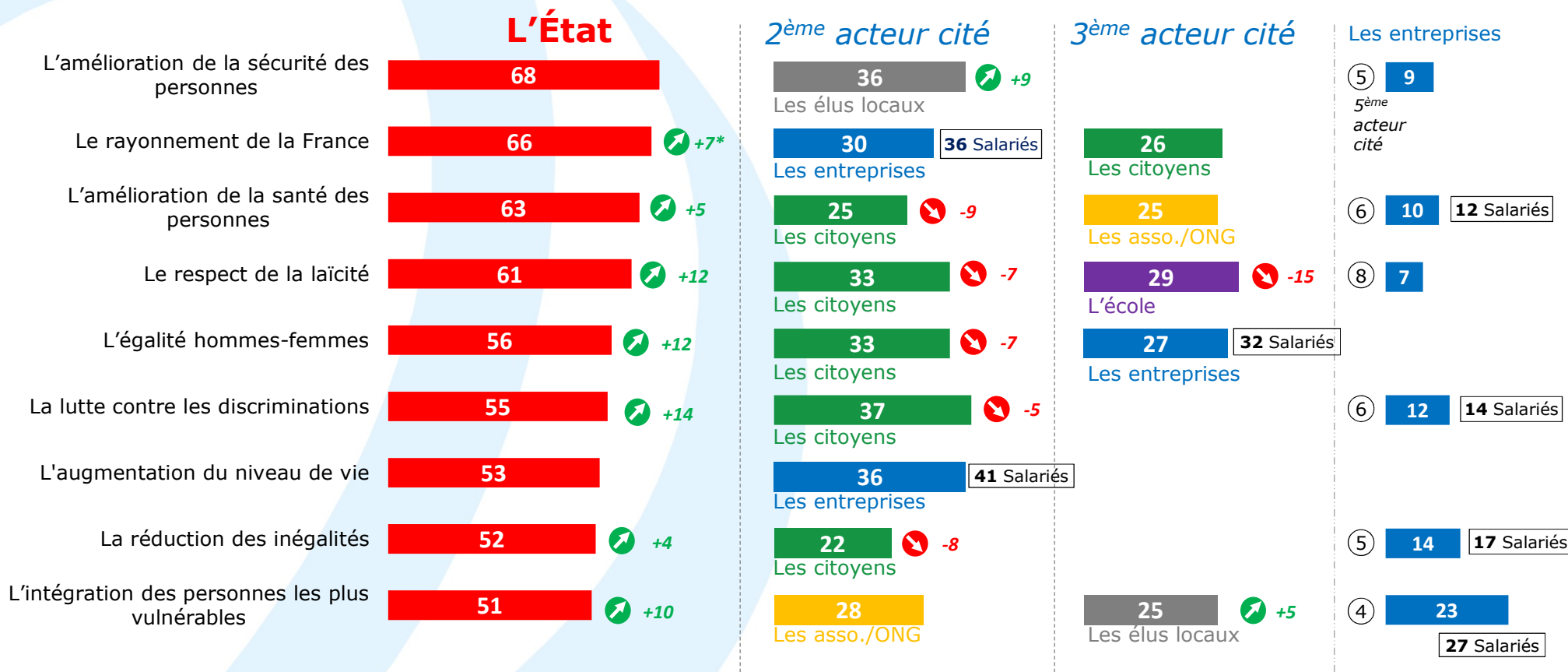


Base : Ensemble des Français (1311)

Sur quel(s) acteur(s) comptez-vous le plus pour agir dans chacun des domaines suivants ? 3 réponses maximum par domaine

(*) Evolutions par rapport à la première vague de cette enquête, réalisée du 10 au 13 novembre 2017

L'État est encore plus attendu sur ses missions régaliennes et la cohésion sociale

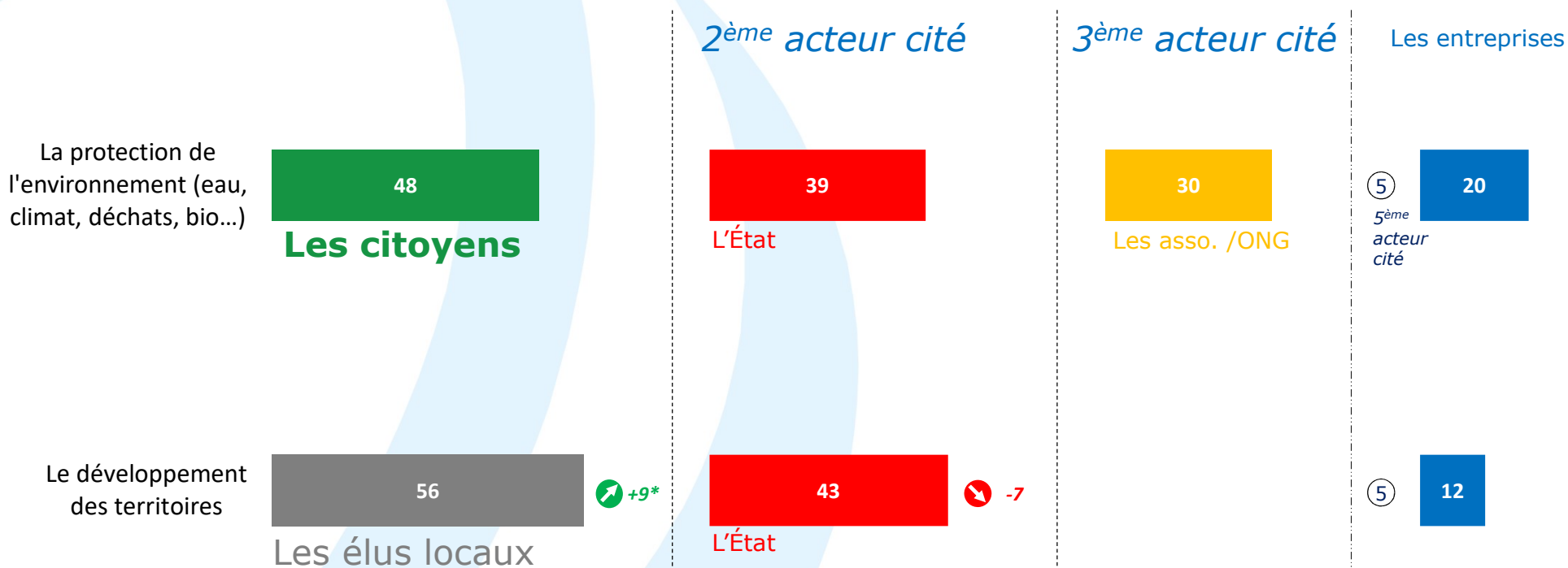


Base : Ensemble des Français (1311)

Sur quel(s) acteur(s) comptez-vous le plus pour agir dans chacun des domaines suivants ? 3 réponses maximum par domaine

(*) Evolutions par rapport à la première vague de cette enquête, réalisée du 10 au 13 novembre 2017

L'environnement est l'affaire de tous, et le développement des territoires est la priorité des élus locaux

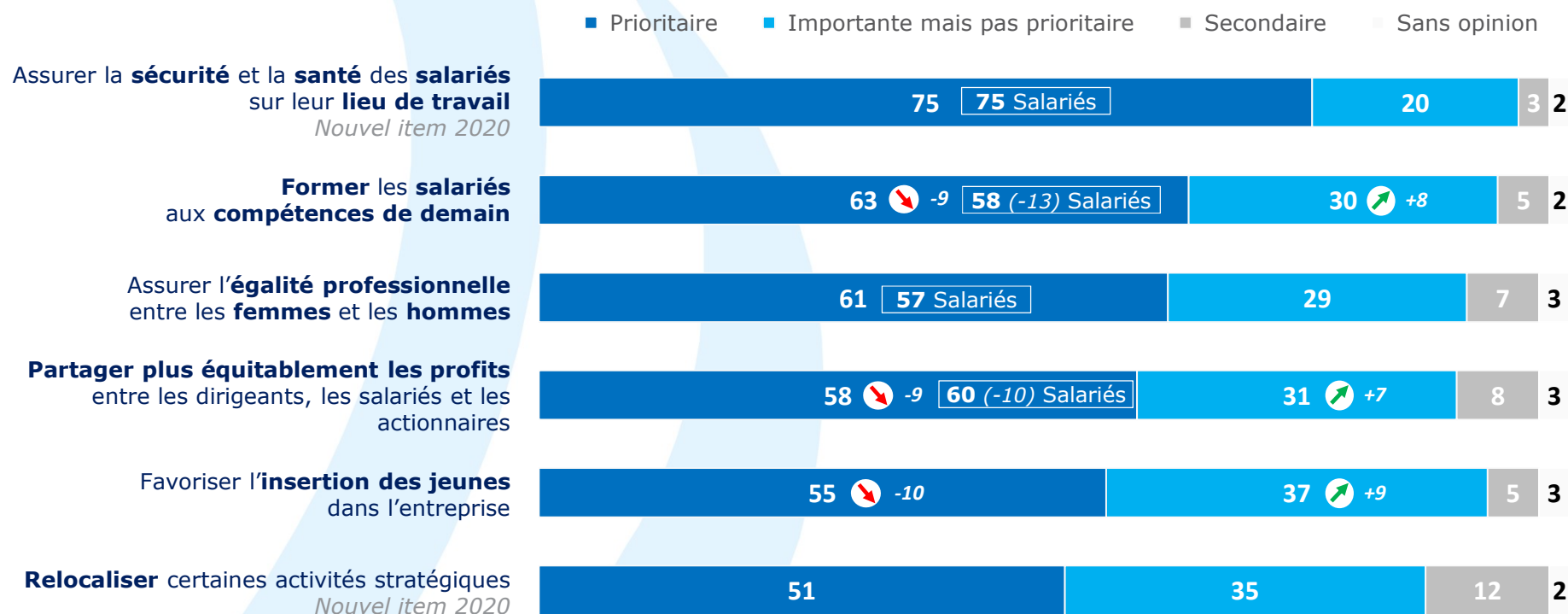


Base : Ensemble des Français (1311)

Sur quel(s) acteur(s) comptez-vous le plus pour agir dans chacun des domaines suivants ? 3 réponses maximum par domaine

(*) Evolutions par rapport à la première vague de cette enquête, réalisée du 10 au 13 novembre 2017

Les Français dressent une feuille de route aux entreprises pour améliorer concrètement les choses dans la société : santé, formation des salariés et égalité professionnelle femmes-hommes

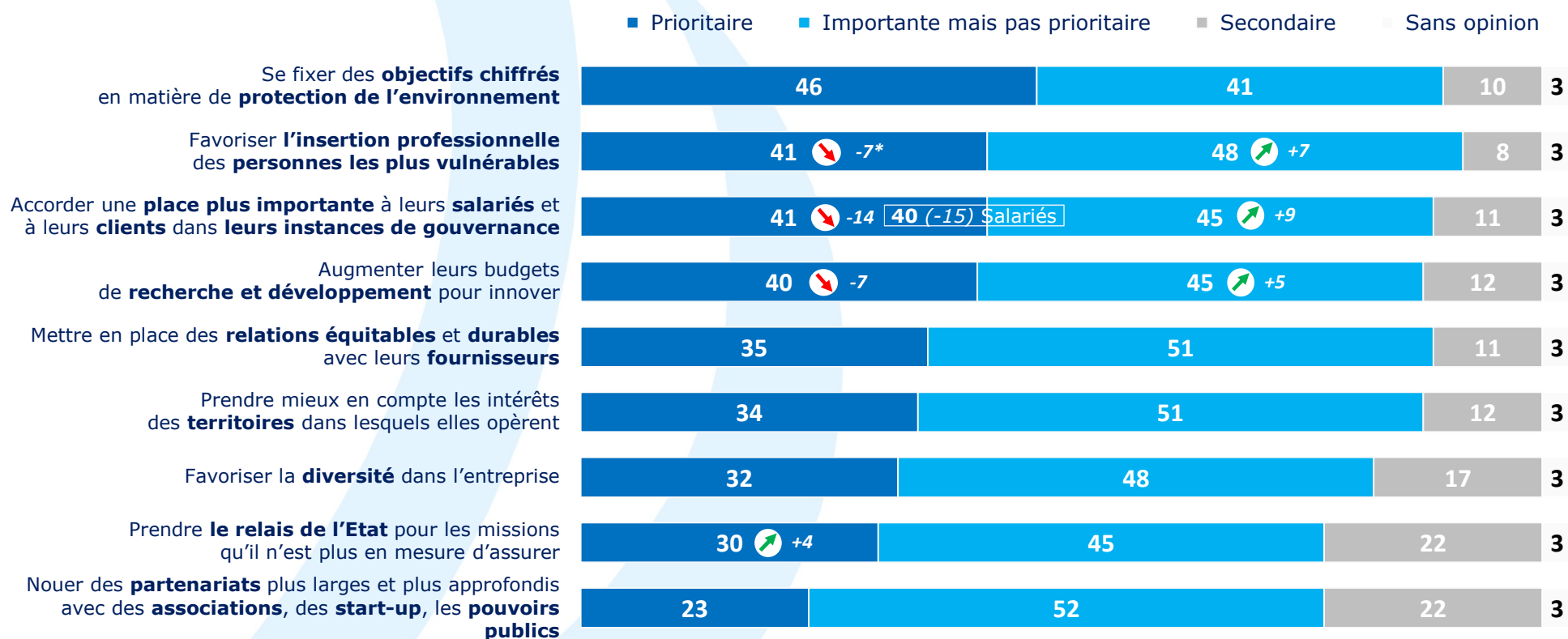


Base : Ensemble des Français (1311)

Pour chacune des actions suivantes que les entreprises pourraient mettre en œuvre ou renforcer pour améliorer les choses dans la société, diriez-vous qu'elle est prioritaire, importante mais pas prioritaire ou secondaire ?

(*) Evolutions par rapport à la première vague de cette enquête, réalisée du 10 au 13 novembre 2017

Les entreprises ont d'autres leviers d'action, moins prioritaires, pour améliorer les choses dans la société

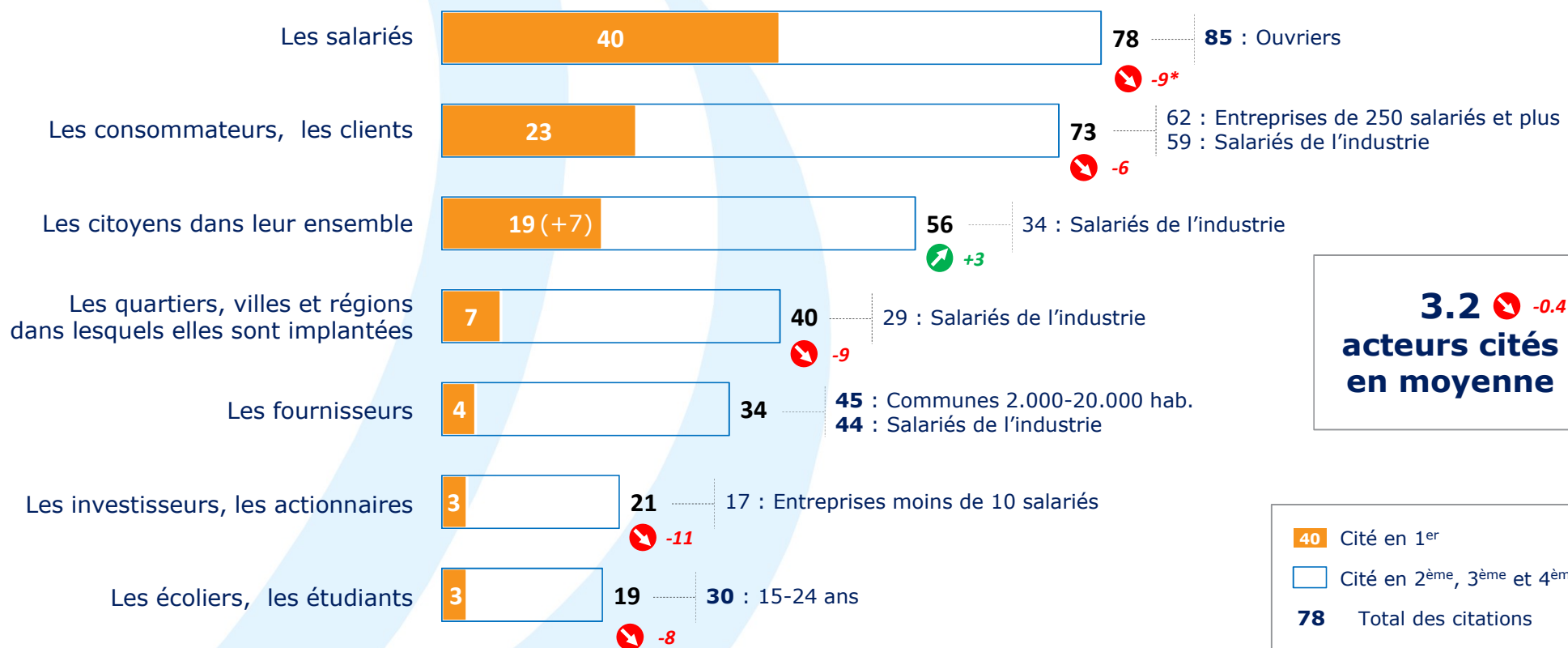


Base : Ensemble des Français (1311)

Pour chacune des actions suivantes que les entreprises pourraient mettre en œuvre ou renforcer pour améliorer les choses dans la société, diriez-vous qu'elle est prioritaire, importante mais pas prioritaire ou secondaire ?

(*) Evolutions par rapport à la première vague de cette enquête, réalisée du 10 au 13 novembre 2017

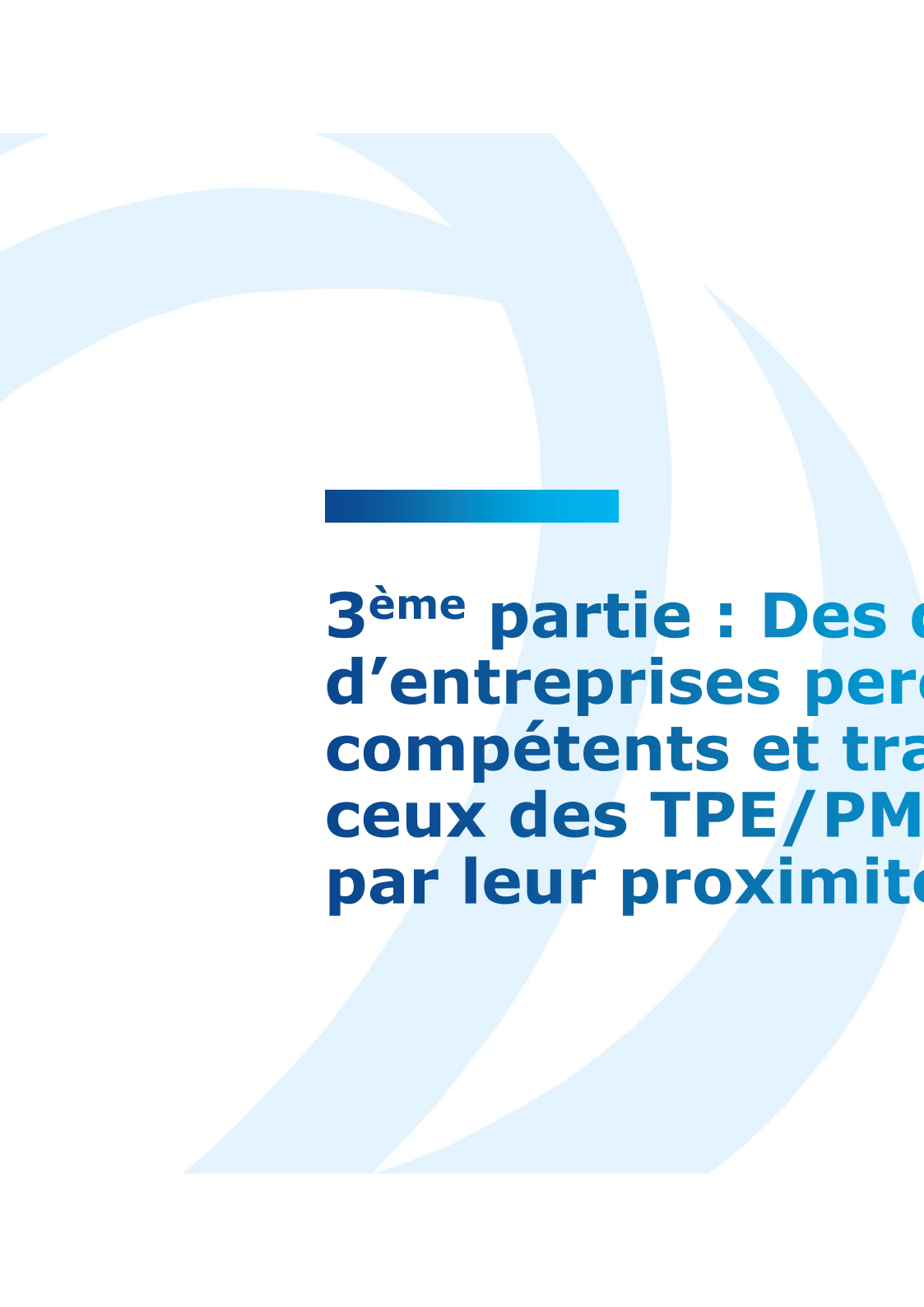
Pour orienter leurs choix et actions, les Français préconisent aux entreprises de mieux prendre en compte les salariés et clients



Base : Ensemble des Français (1311)

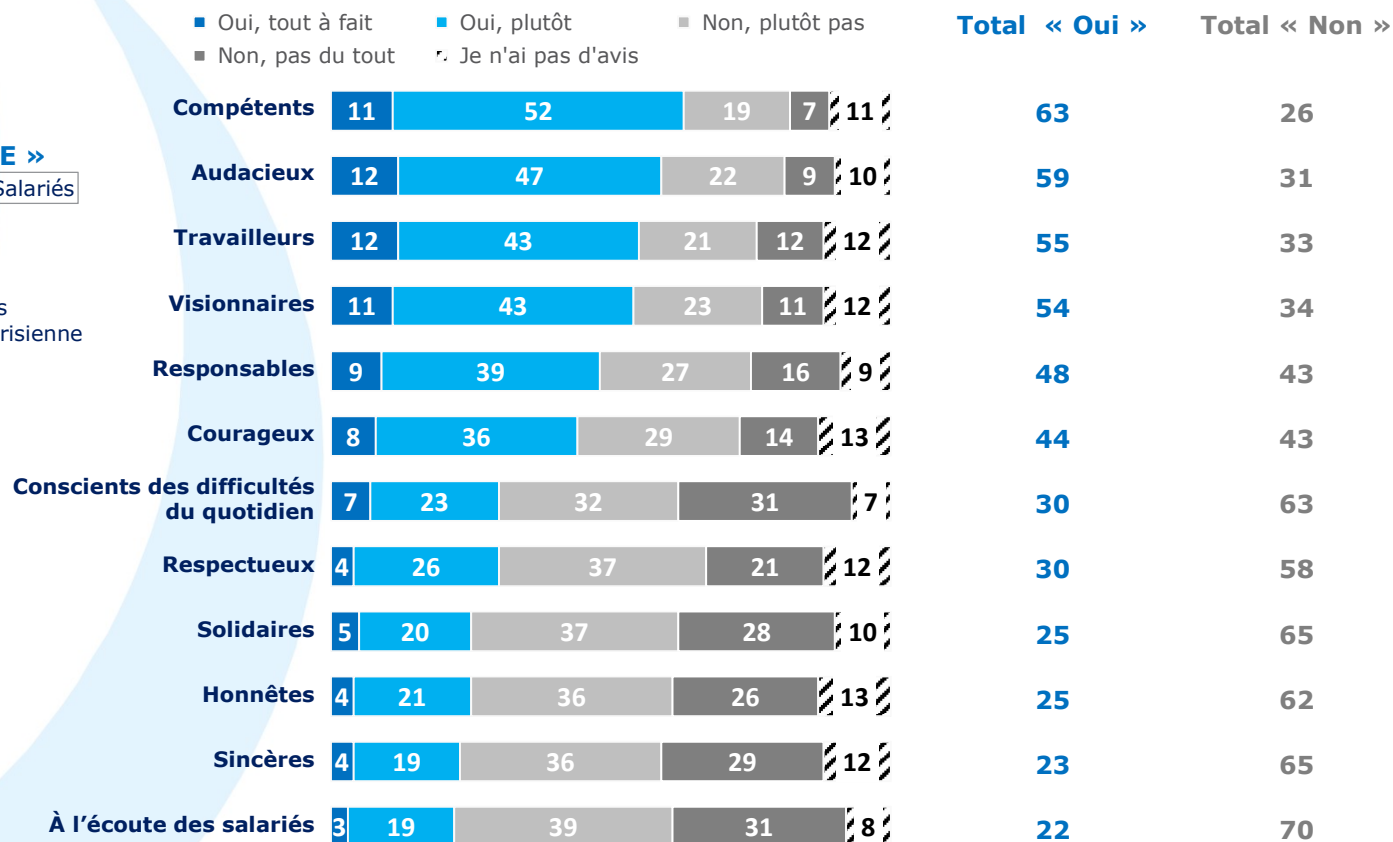
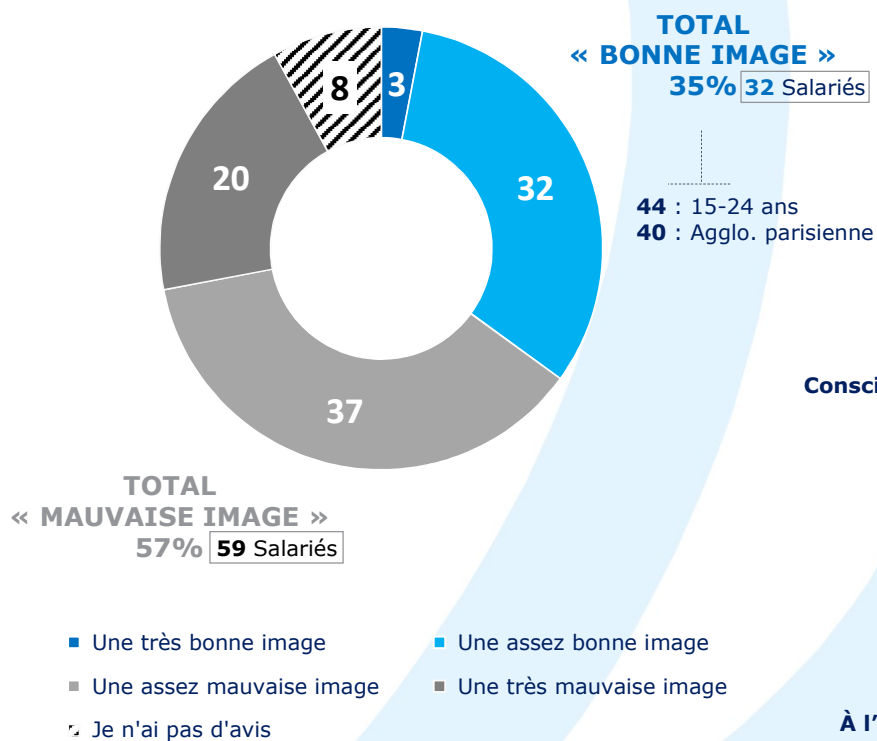
Parmi la liste suivante, quels sont les acteurs que les entreprises devraient le plus prendre en compte pour orienter leurs choix et leurs actions ? - 4 réponses possibles

(*) Evolutions par rapport à la première vague de cette enquête, réalisée du 10 au 13 novembre 2017



**3^{ème} partie : Des dirigeants
d'entreprises perçus comme
compétents et travailleurs, mais
ceux des TPE/PME se distinguent
par leur proximité et leur sincérité**

S'ils les jugent plutôt compétents, audacieux, travailleurs et visionnaires, les Français estiment que les dirigeants des grandes entreprises manquent de proximité et de sincérité



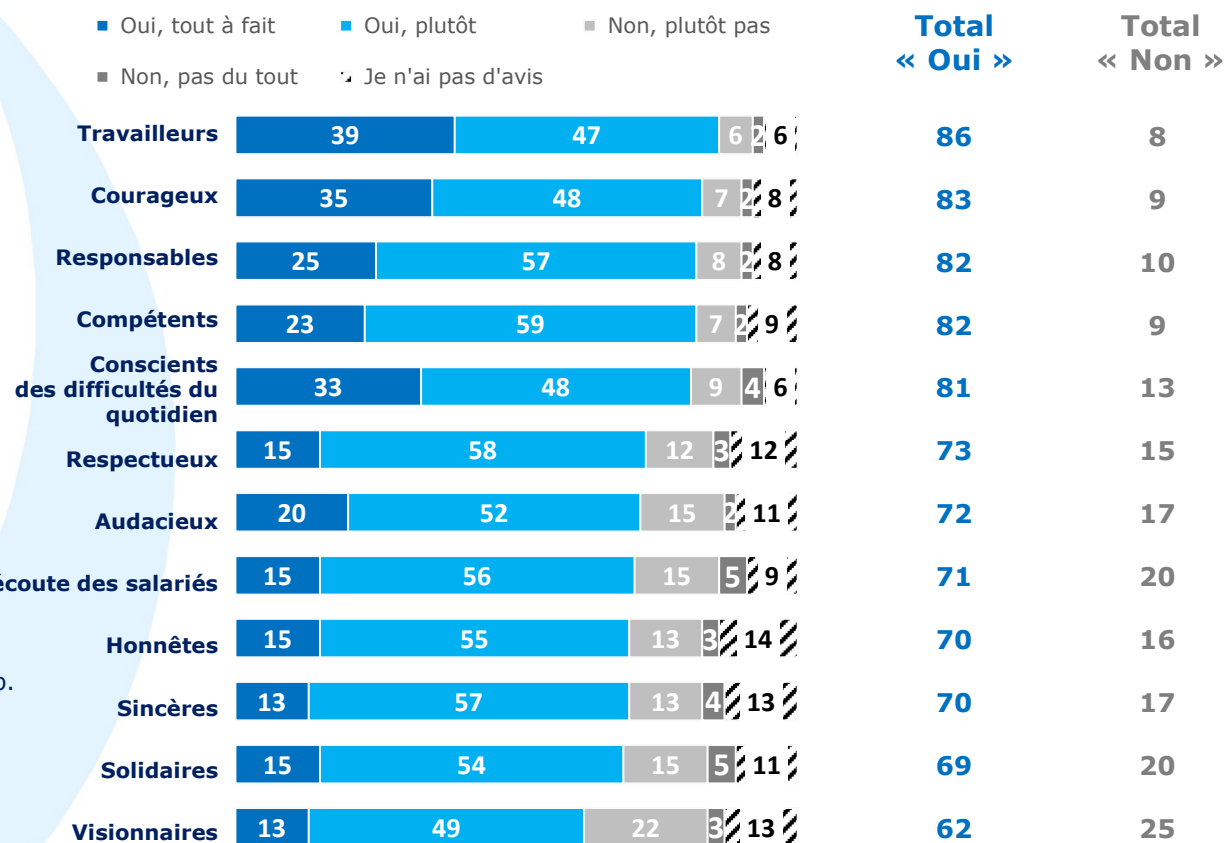
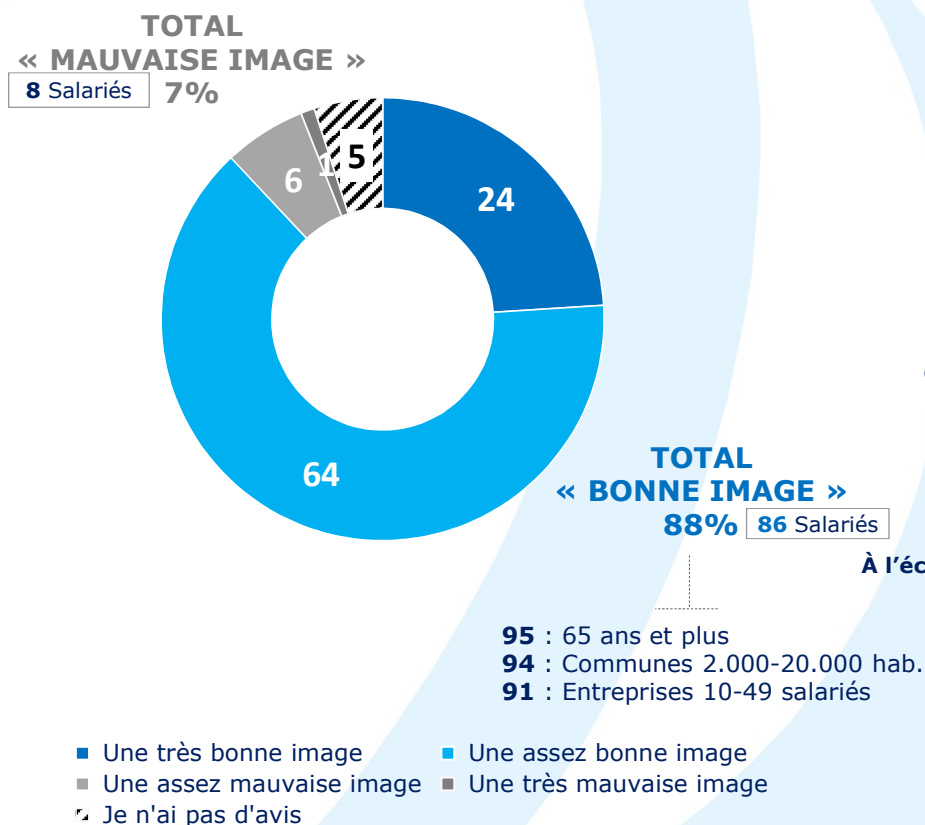
Base : Ensemble des Français (1311)

Quelle image avez-vous des dirigeants des grandes entreprises ?

Base : Ensemble des Français (1311)

Selon vous, les dirigeants des grandes entreprises sont... ?

Les dirigeants des TPE/PME bénéficient d'une excellente image auprès des Français. Compétents courageux et travailleurs, ils ont également jugés conscients des difficultés du quotidien



Base : Ensemble des Français (1311)

Quelle image avez-vous des dirigeants de Très Petites Entreprises (TPE) et Petites et Moyennes Entreprises (PME) ?

Base : Ensemble des Français (1311)

Selon vous, les dirigeants des Très Petites Entreprises (TPE) et Petites et Moyennes Entreprises (PME) sont... ?