

# Les Echos

## Quand la parole des dirigeants influe sur le bien-être des salariés

**P**lus de deux salariés sur trois déclarent que la parole de leur dirigeant impacte leur bien-être. C'est ce que dévoile l'étude d'OpinionWay réalisée, en septembre 2021, pour le cabinet Whistcom auprès de 1.001 salariés d'entreprises de 50 salariés et plus. Cette étude révèle que si la parole des dirigeants est centrale pour l'image externe de l'entreprise, elle influence aussi le travail du salarié. Le dirigeant doit maîtriser sa prise de parole, car s'il ne maîtrise pas cet exercice, l'entreprise est exposée non seulement à des risques d'image mais également à des risques stratégiques : c'est la fidélité, l'engagement, la motivation des salariés, et donc la compétitivité de l'entreprise qui sont en jeu.

### Poids du message oral

La parole est inhérente à la fonction de dirigeant : 93 % s'expriment régulièrement face à leurs équipes. Cette parole est très attendue et valorisée par les salariés : trois quarts d'entre eux déclarent qu'un message oral de leur dirigeant a plus de poids qu'un message écrit. La généralisation récente du télétravail n'a fait qu'amplifier cet effet. 82 % des salariés considèrent que les compétences orales de leurs dirigeants sont aussi importantes que leurs compétences techniques. Elles influencent leur implication (74 %), leur fidélité (72 %), leur fierté d'appartenir à l'entreprise (74 %), leur envie d'évoluer en interne ainsi que leur bien-être (69 %).

### Jugement sévère

Toutefois, les salariés sont 19 % à trouver que leurs dirigeants expriment des signes de stress et que leurs prises de parole, descendantes, ne permettent pas d'établir un dialogue. Du reste, 46 % considèrent que la parole de leur patronne ou patron ne leur apprend rien. Jugement sévère. Résultat : seuls 50 % trouvent que leur dirigeant est inspirant et moins de la moitié (49 %) que son discours correspond à la réalité de terrain.

### Un échange direct plutôt que des outils digitaux

Pour communiquer avec leurs équipes, les dirigeants utilisent majoritairement des outils digitaux alors que les équipes souhaitent plutôt un retour à l'échange direct et au dialogue. Trois quarts des salariés estiment qu'un dirigeant qui s'exprime mal donne une mauvaise image de l'entreprise. A l'heure des réseaux sociaux numériques et d'Internet en général, les échanges des dirigeants évoluent vers plus d'interactivité. Mais, au temps de la conversation permanente, les chefs d'entreprise ont aussi parfois intérêt à préserver leur parole. Se former pour intervenir à bon escient et au moment opportun peut alors être une solution, si on considère que 58 % des collaborateurs appréhendent d'occuper un poste de direction par peur de devoir prendre la parole.