



Le quotidien, les contraintes et l'efficacité des équipes terrain

Ifop pour Beedeez

Flora Baumlin / Julie Louet-Guillen / Bastien Bichet

Département Opinion et Stratégies d'Entreprise

01 45 84 14 44

prenom.nom@ifop.com

122011 – Février 2026

Sommaire

01.	La méthodologie	3
02.	Les résultats de l'étude	5
	• Contexte métier	6
	• Sens et stratégie	14
	• Lien humain et expérience collective	16
	• Transmission et la compréhension réelle	23
	• Leviers d'efficacité opérationnelle	34
03.	Les principaux enseignements	38
04.	Focus sur les secteurs Beedeez	43



01

Méthodologie

Méthodologie

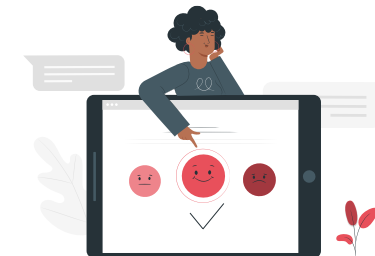


L'enquête a été menée auprès d'un échantillon de **1 148 personnes**, représentatif de la population française de "front line workers", c'est-à-dire les salariés qui n'ont pas une position de travail bureautique, ou bien qui sont en contact de public la plupart du temps. Et notamment :

- **171 personnes** issues du secteur *Manufacturing*
- **64 personnes** issues du secteur *Construction*
- **161 personnes** issues du secteur *Retail*
- **63 personnes** issues du secteur *Hospitality*
- **101 personnes** issues du secteur *Restaurants*
- **141 personnes** issues du secteur *Healthcare & Pharma*



La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas sur les critères de sexe, d'âge, de catégorie socio-professionnelle, de fonction d'encadrement (manager, non manager), de nature de l'employeur (public, privé) et de secteur d'activité.



Les interviews ont été réalisées par questionnaire auto-administré en ligne du **16 janvier au 2 février 2026**.

The background image shows a hand holding a stylus, pointing at a tablet. The tablet screen is filled with various data visualizations, including line graphs, bar charts, pie charts, and a central globe with network connections. The entire scene is overlaid with a semi-transparent red graphic that includes a large number '02' and the text 'Les résultats de l'étude'.

02

Les résultats de l'étude

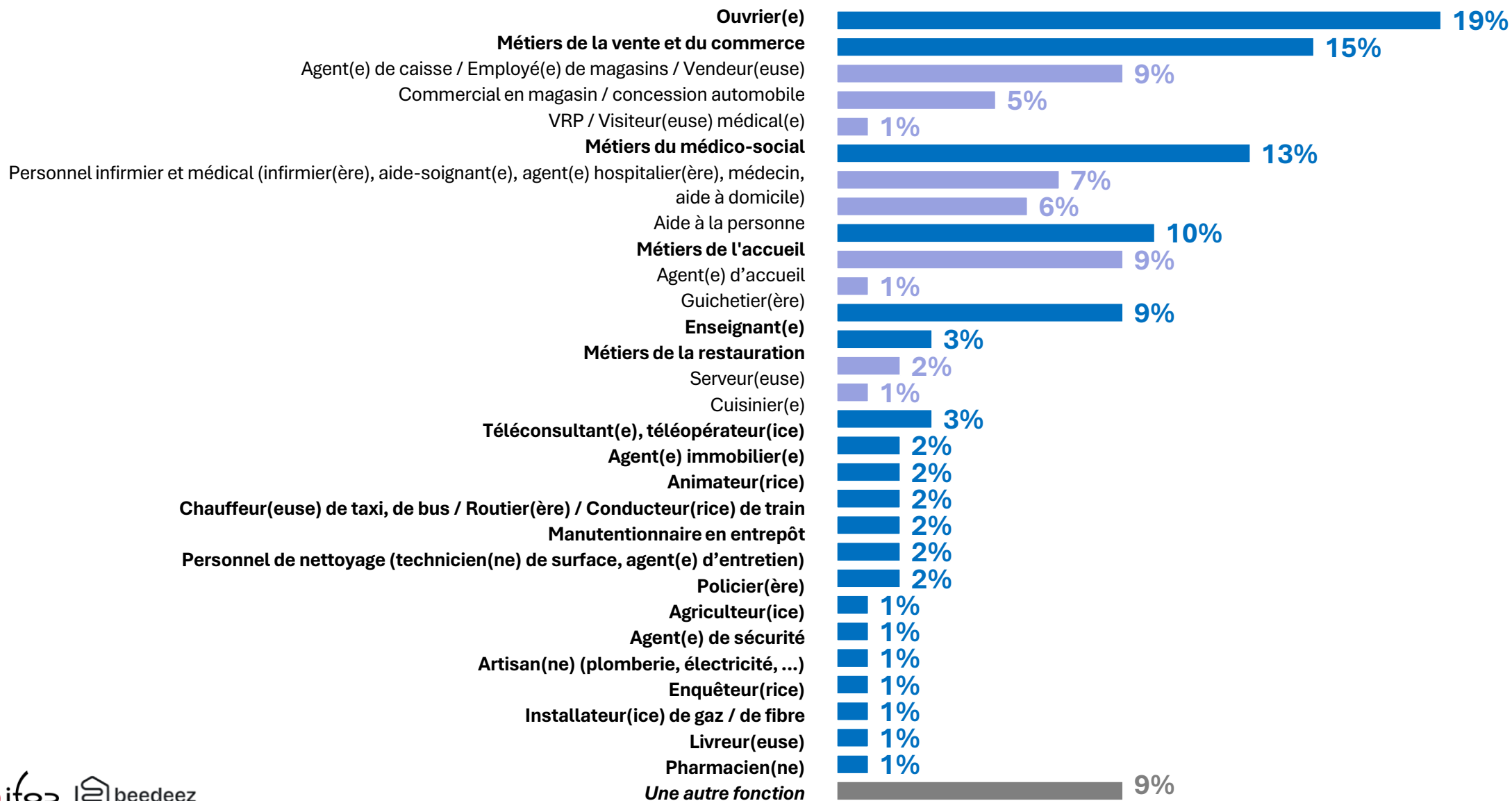


I

Contexte métier

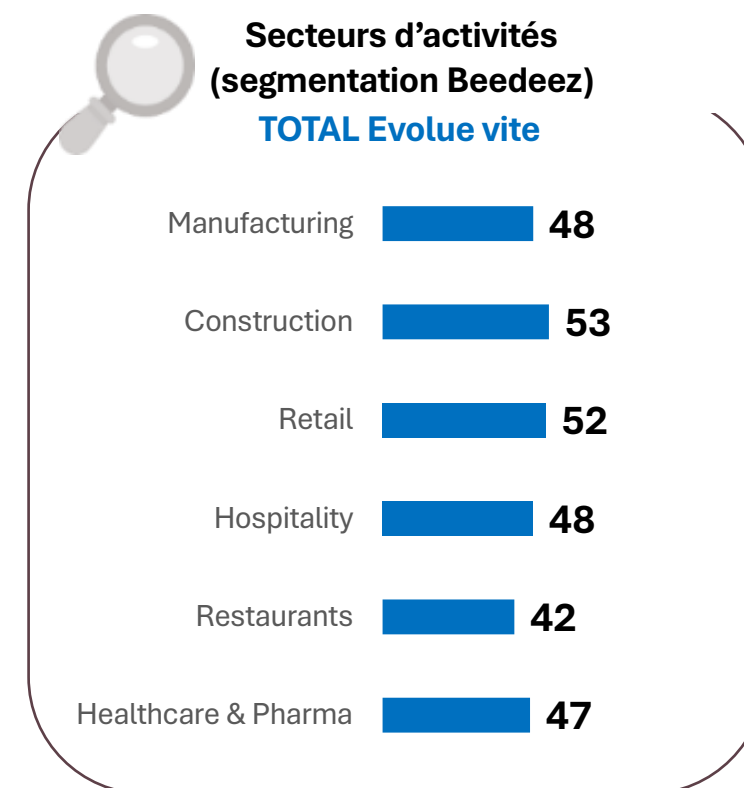
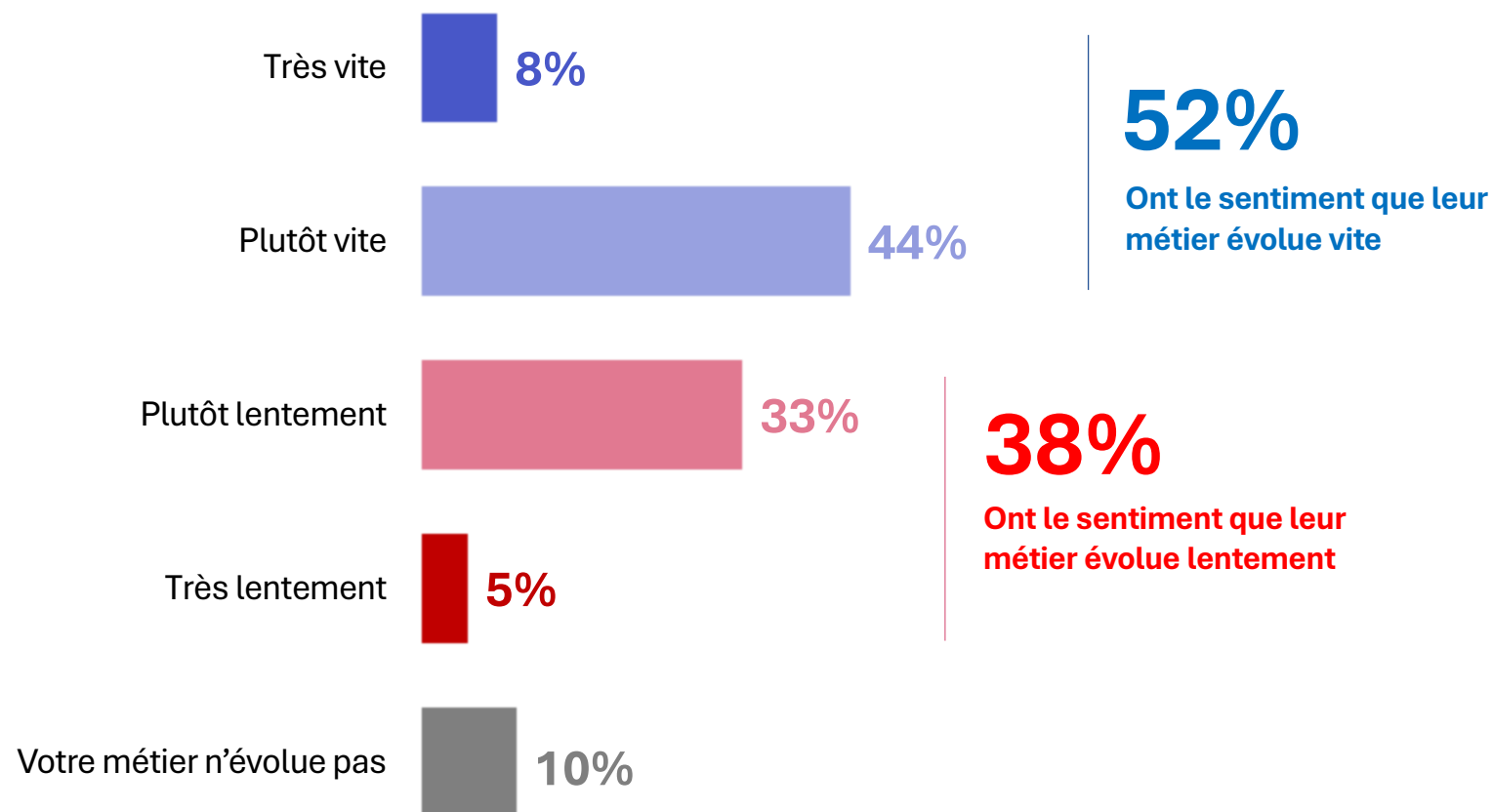
La profession détaillée

Question : Plus précisément, quel intitulé de métier correspond le plus à votre poste ?



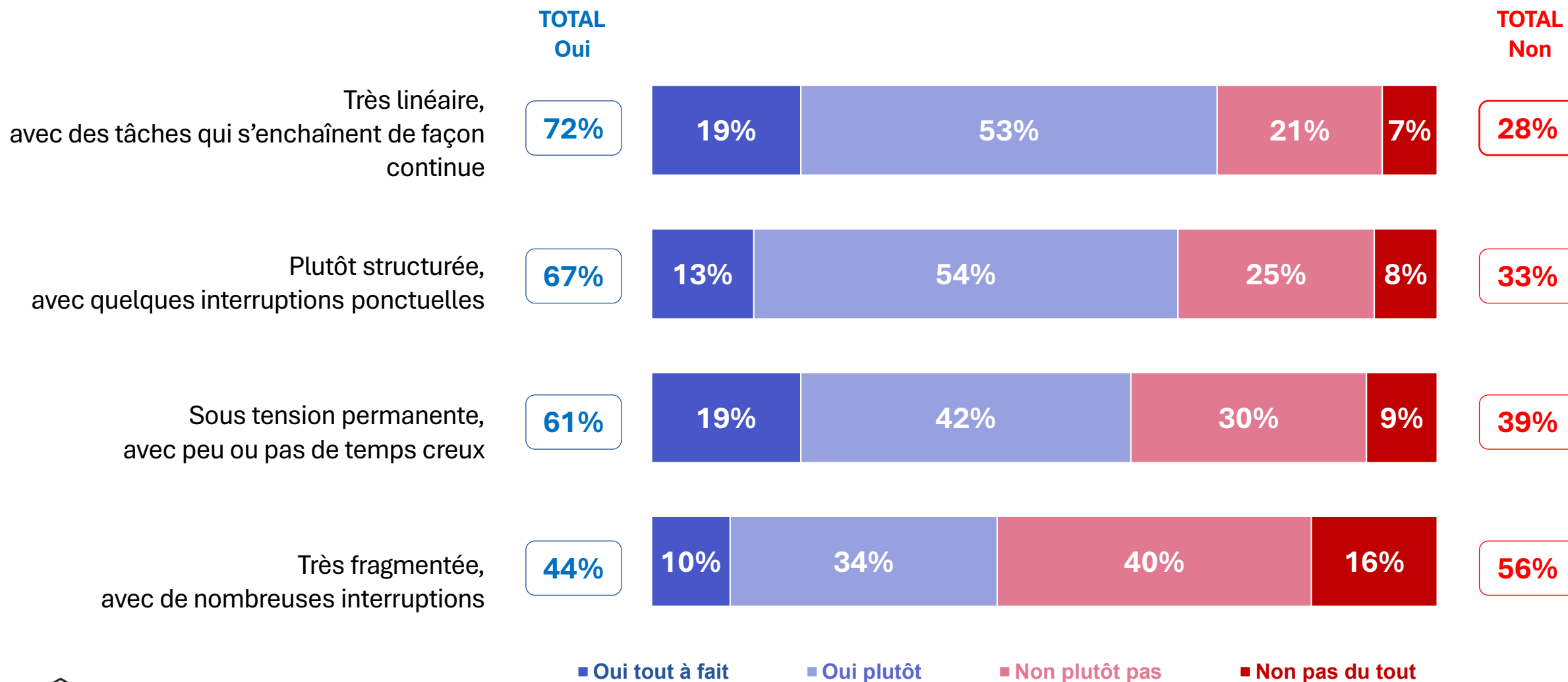
La vitesse ressentie de l'évolution de son métier

Question : Globalement, à quelle vitesse avez-vous le sentiment que votre métier évolue (nouvelles procédures, nouveaux produits, nouveaux outils...) ?



La structuration de sa journée de travail

Question : De manière générale, diriez-vous que votre journée de travail est ... ?



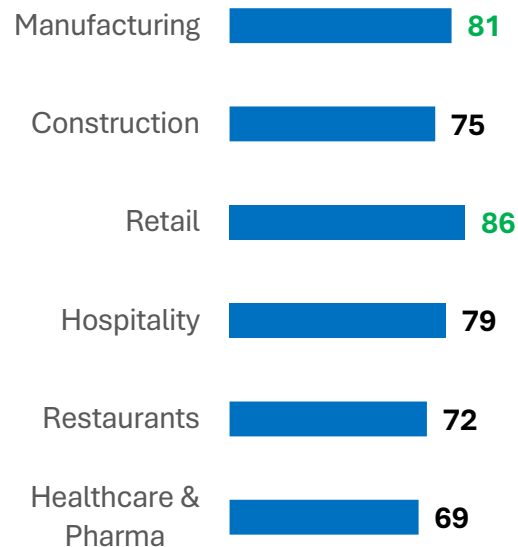
La structuration de sa journée de travail

Question : De manière générale, diriez-vous que votre journée de travail est ... ?

TOTAL Oui – Selon le secteur d'activité (segmentation Beedeez)

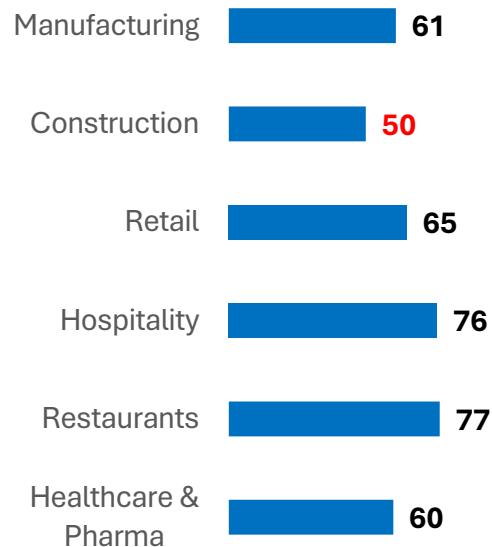
**Très linéaire,
avec des tâches qui s'enchaînent
de façon continue**

Moyenne : 72%



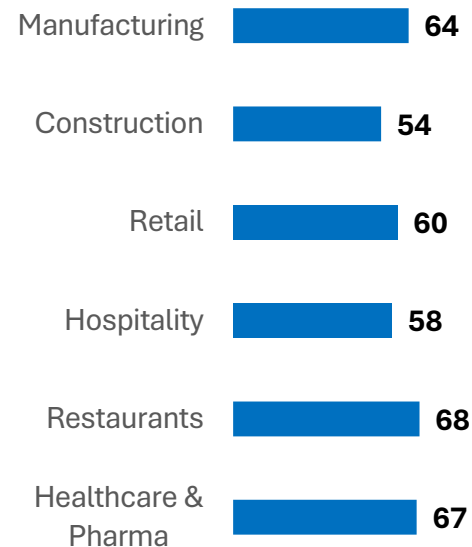
**Plutôt structurée,
avec quelques interruptions
ponctuelles**

Moyenne : 67%



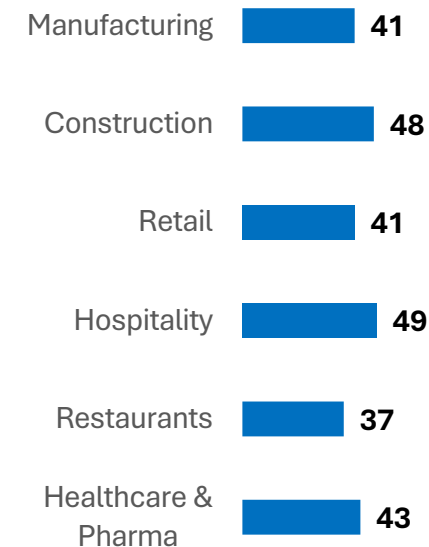
**Sous tension permanente,
avec peu ou pas de temps
creux**

Moyenne : 61%



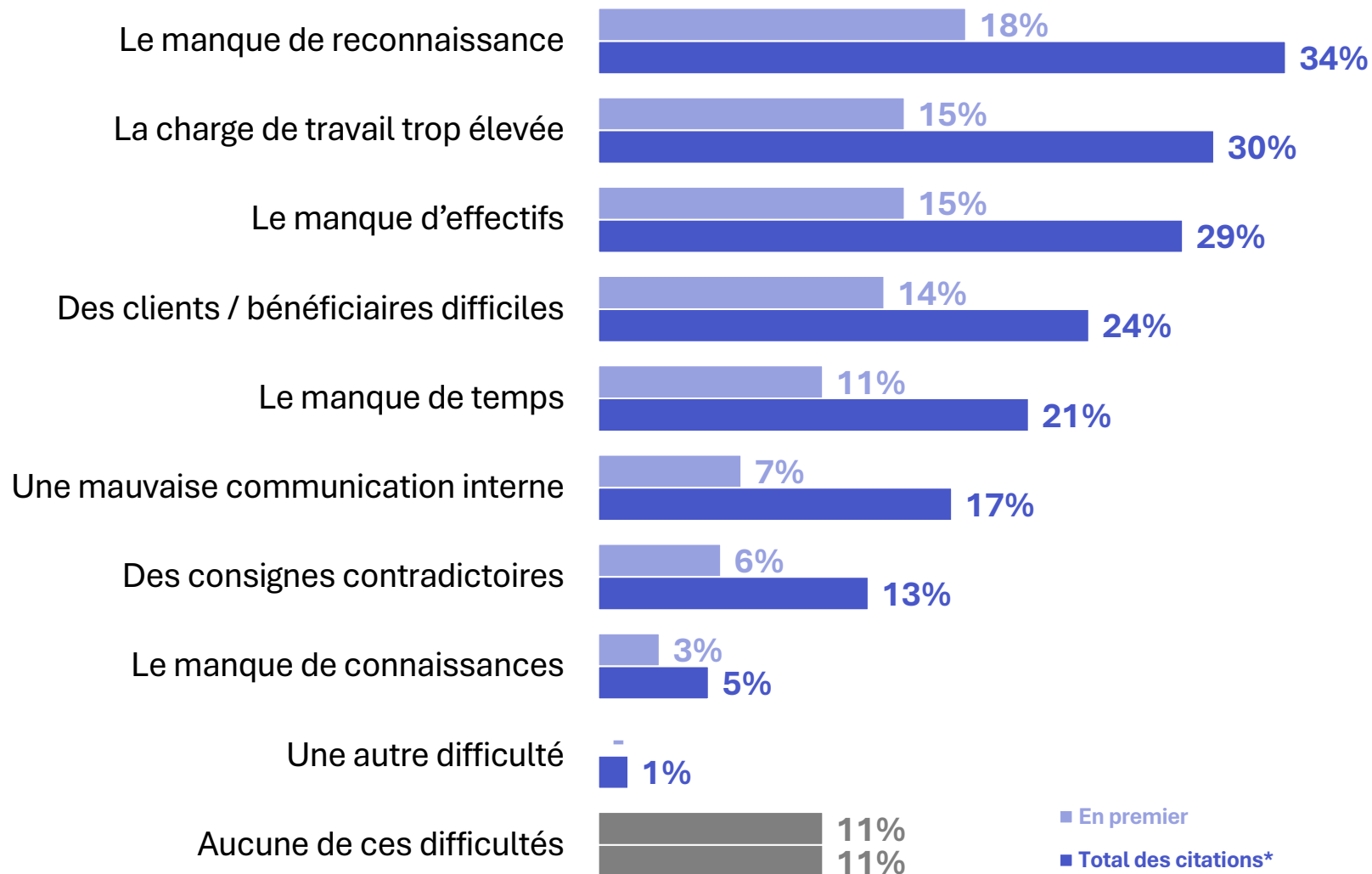
**Très fragmentée,
avec de nombreuses
interruptions**

Moyenne : 44%



Les principales difficultés rencontrées dans son travail

Question : Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez dans votre travail ? En premier ? En second ?



Les principales difficultés rencontrées dans son travail

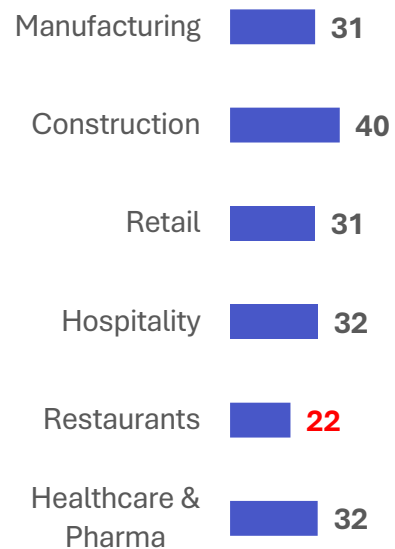


Question : Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez dans votre travail ? En premier ? En second ?

Total des citations – Selon le secteur d'activité (segmentation Beedeez)

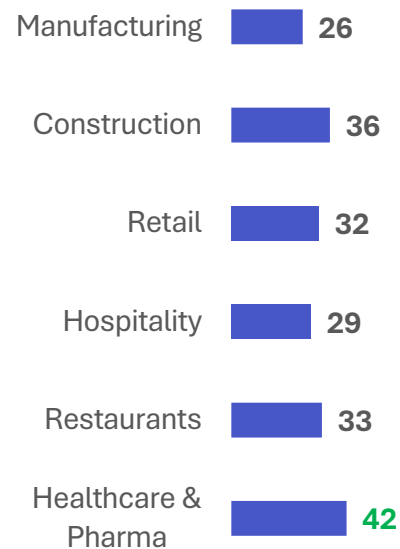
Le manque de reconnaissance

Moyenne : **34%**



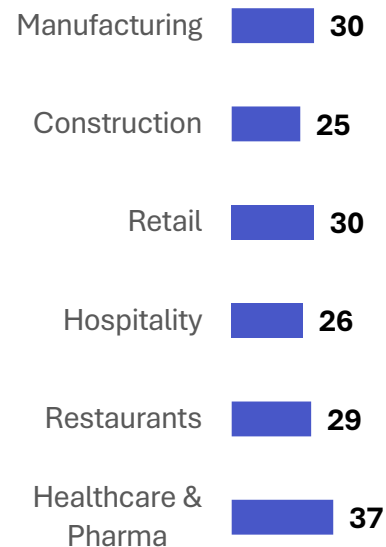
La charge de travail trop élevée

Moyenne : **30%**



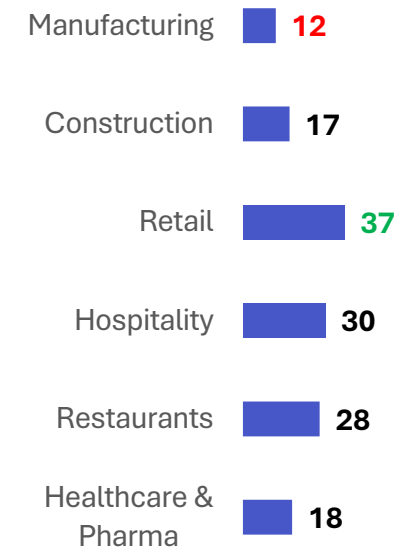
Le manque d'effectifs

Moyenne : **29%**



Des clients / bénéficiaires difficiles

Moyenne : **24%**



Les principales difficultés rencontrées dans son travail

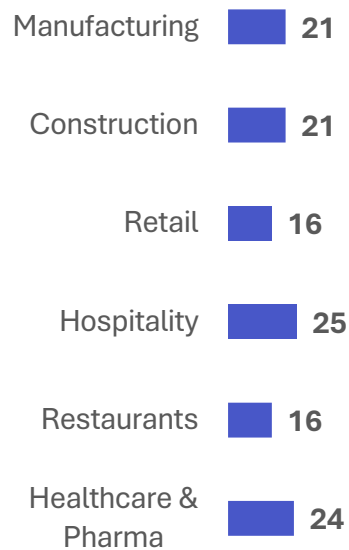


Question : Quelles sont les principales difficultés que vous rencontrez dans votre travail ? En premier ? En second ?

Total des citations – Selon le secteur d'activité (segmentation Beedeez)

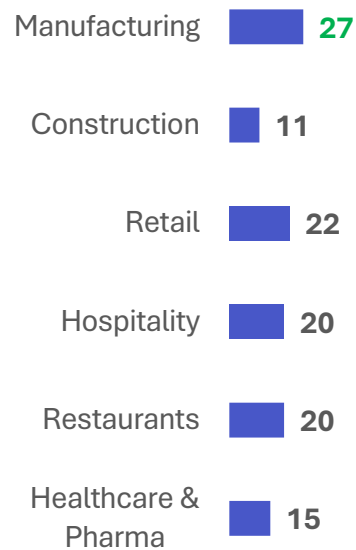
Le manque de temps

Moyenne : **21%**



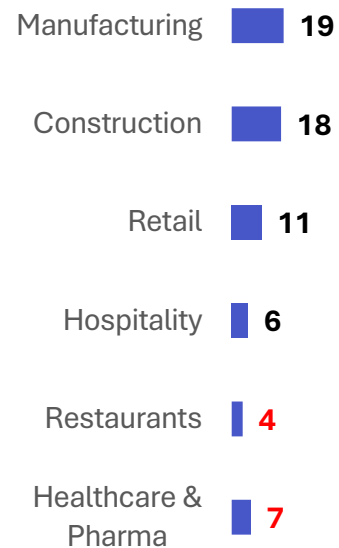
Une mauvaise communication interne

Moyenne : **17%**



Des consignes contradictoires

Moyenne : **13%**



Le manque de connaissances

Moyenne : **5%**

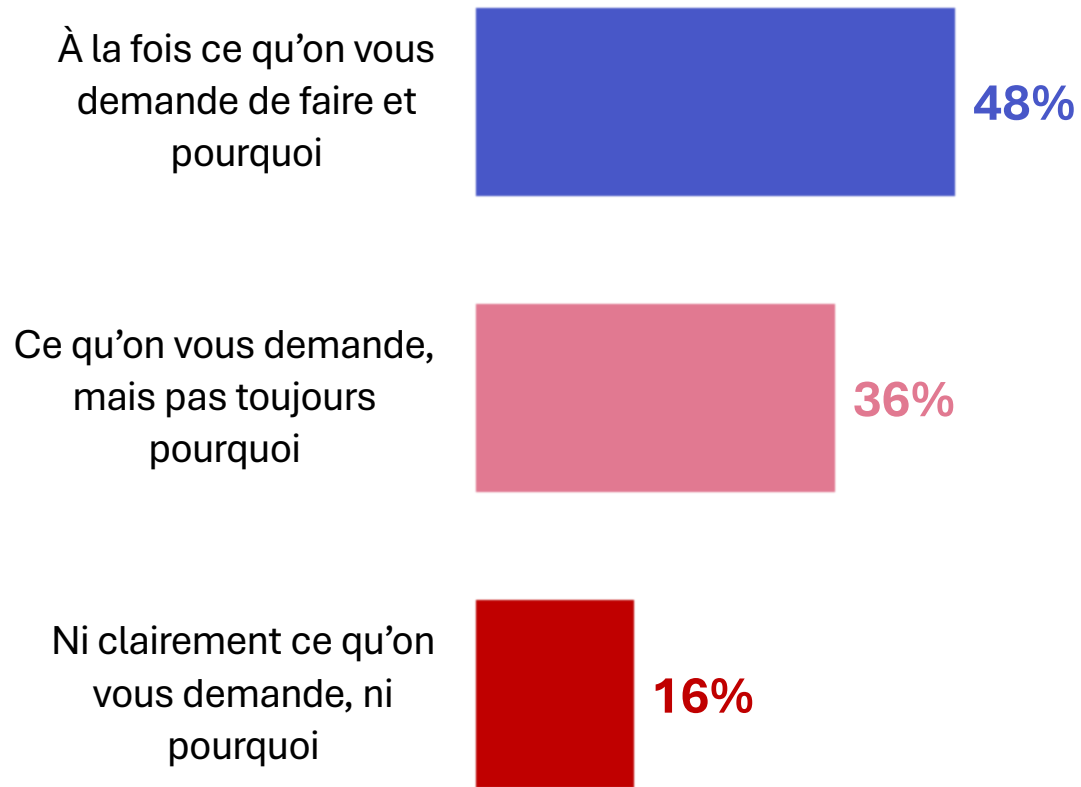




Sens et stratégie

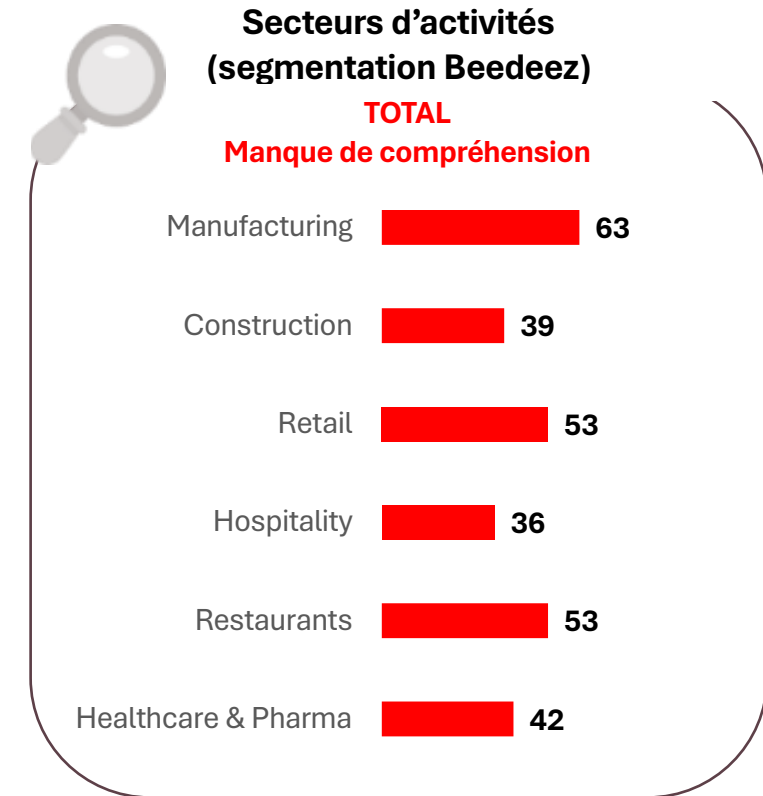
La compréhension des nouvelles consignes ou priorités définies par son employeur

Question : Lorsque de nouvelles consignes ou priorités sont définies par votre employeur, avez-vous le sentiment de comprendre... ?



52%

Manquent de compréhension



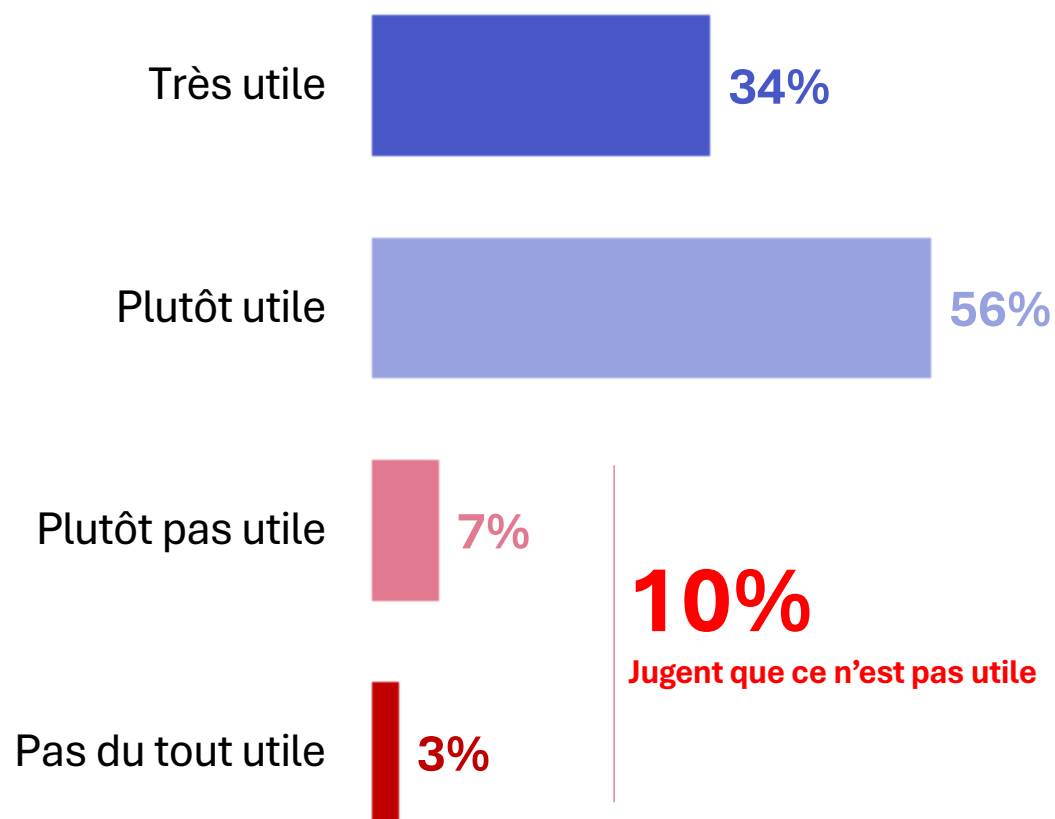


III

Lien humain et
expérience collective

L'utilité d'apprendre en échangeant avec ses collègues et/ou son manager

Question : Dans votre travail, diriez-vous que le fait d'apprendre en échangeant avec d'autres collègues ou avec votre manager est... ?

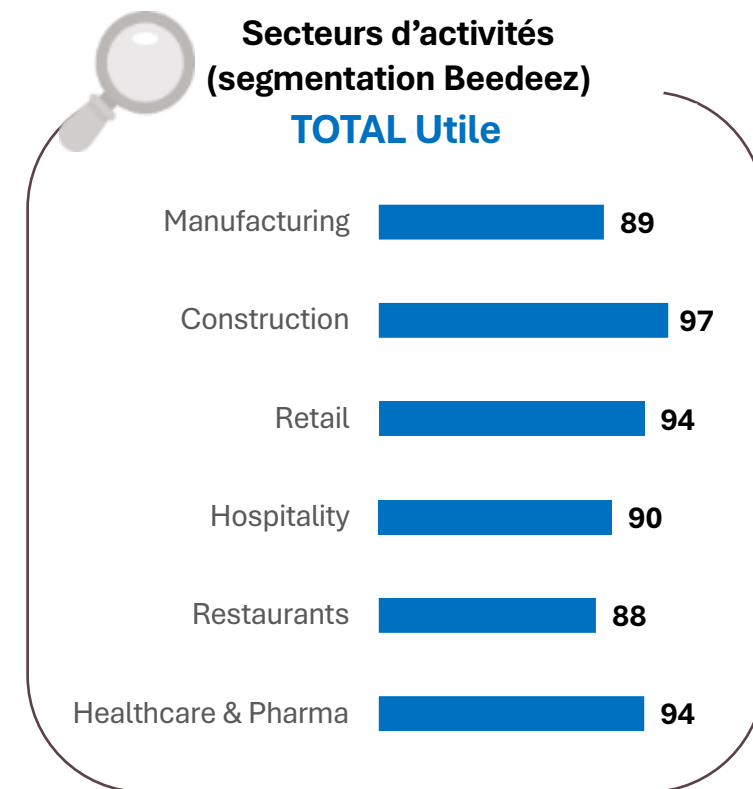


90%

Jugent qu'apprendre en échangeant avec ses collègues ou son manager est utile

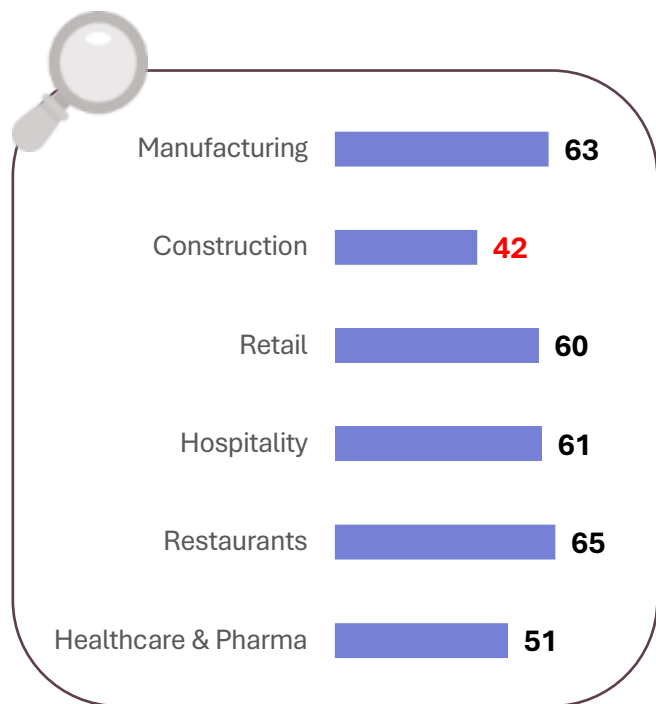
10%

Jugent que ce n'est pas utile



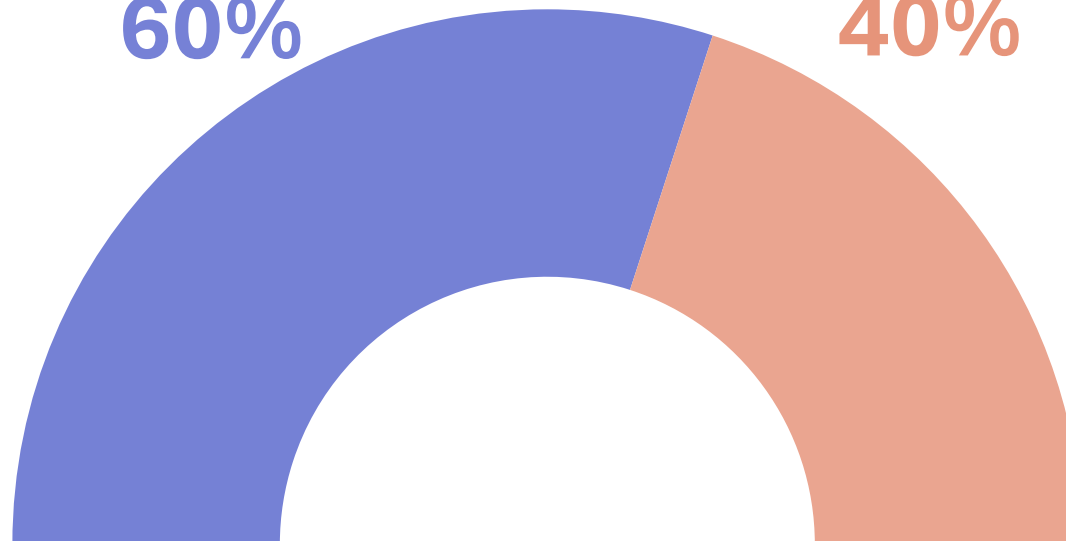
L'opinion prédominante sur l'utilisation des outils digitaux au travail

Question : De laquelle des affirmations suivantes se rapproche le plus votre opinion sur l'utilisation des outils digitaux dans votre travail ?



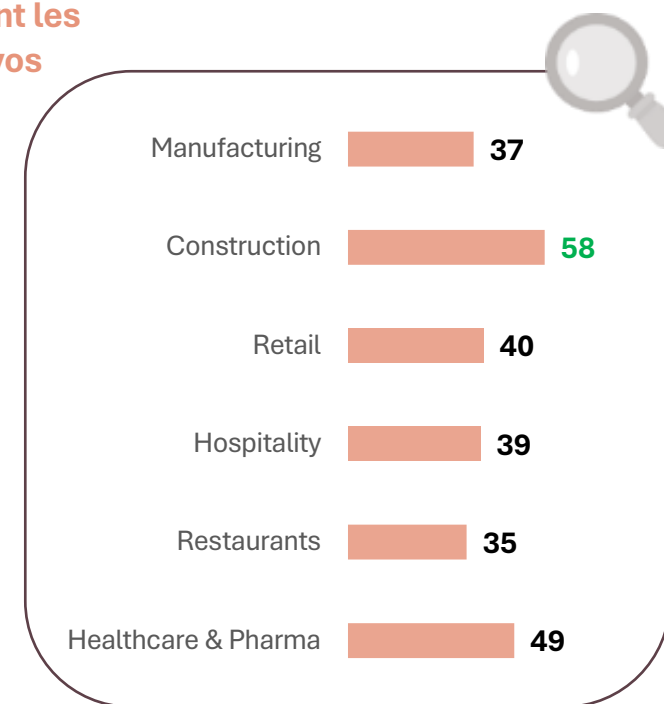
Les outils digitaux
facilitent surtout le travail
individuel

60%



Les outils digitaux renforcent les
échanges et le lien avec vos
collègues

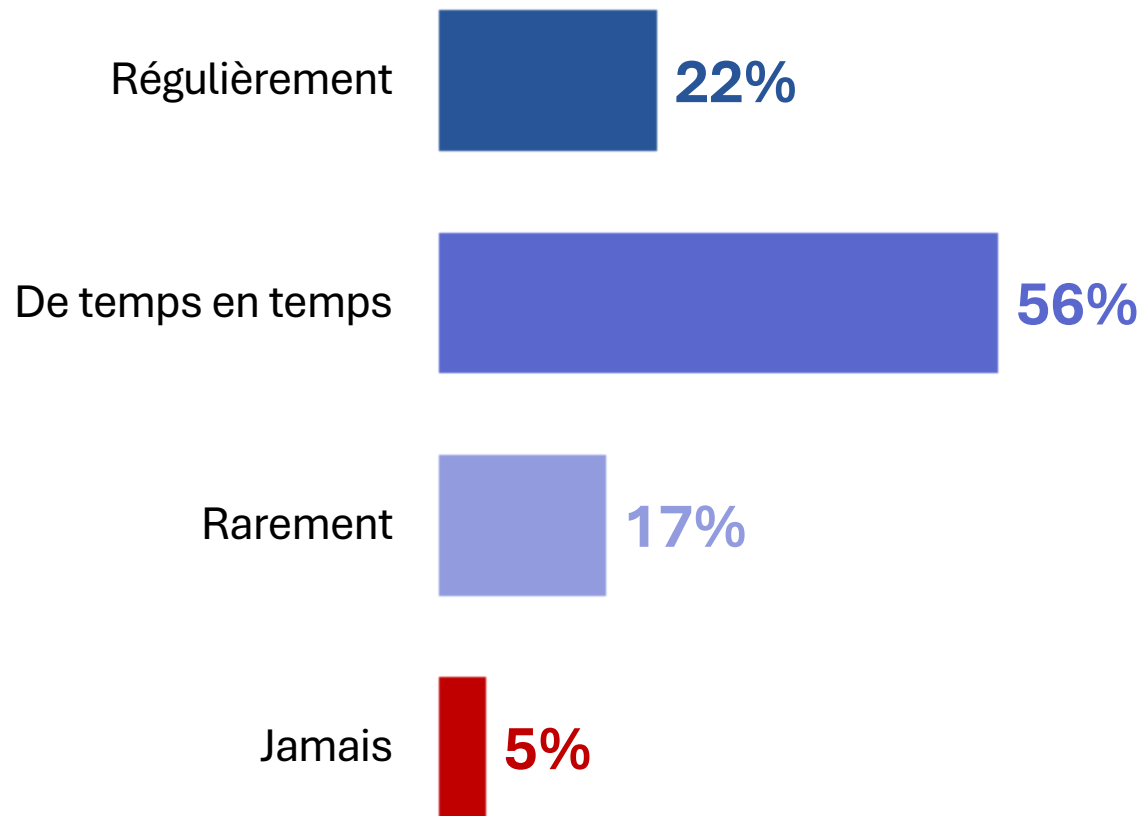
40%



La fréquence du sentiment de progression dans sa pratique opérationnelle

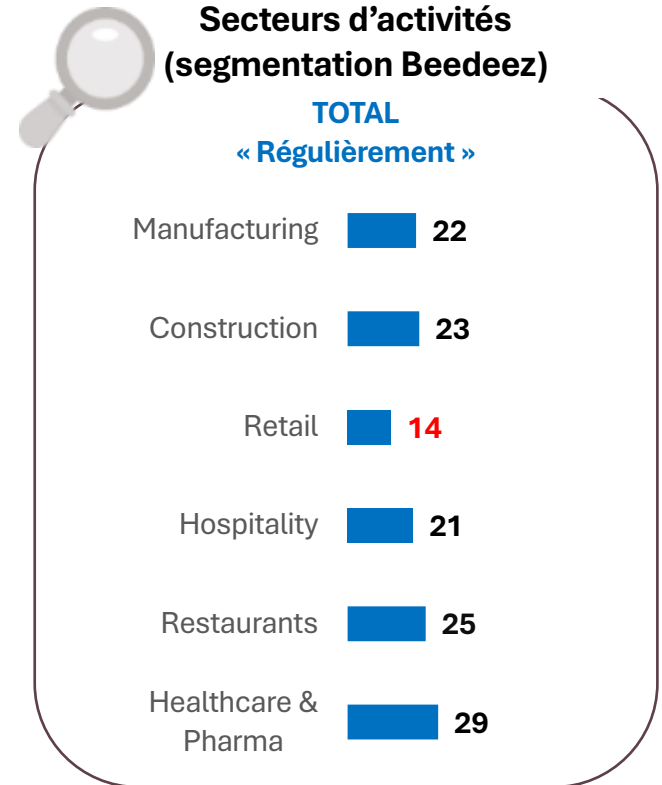
Remise à niveau : Nous allons à présent parler de votre pratique opérationnelle, c'est-à-dire tous les gestes, les procédures que vous êtes amenés à réaliser dans le cadre de votre métier ou bien les situations terrain auxquelles vous êtes confronté.

Question : A quelle fréquence avez-vous le sentiment de progresser dans votre pratique opérationnelle ?



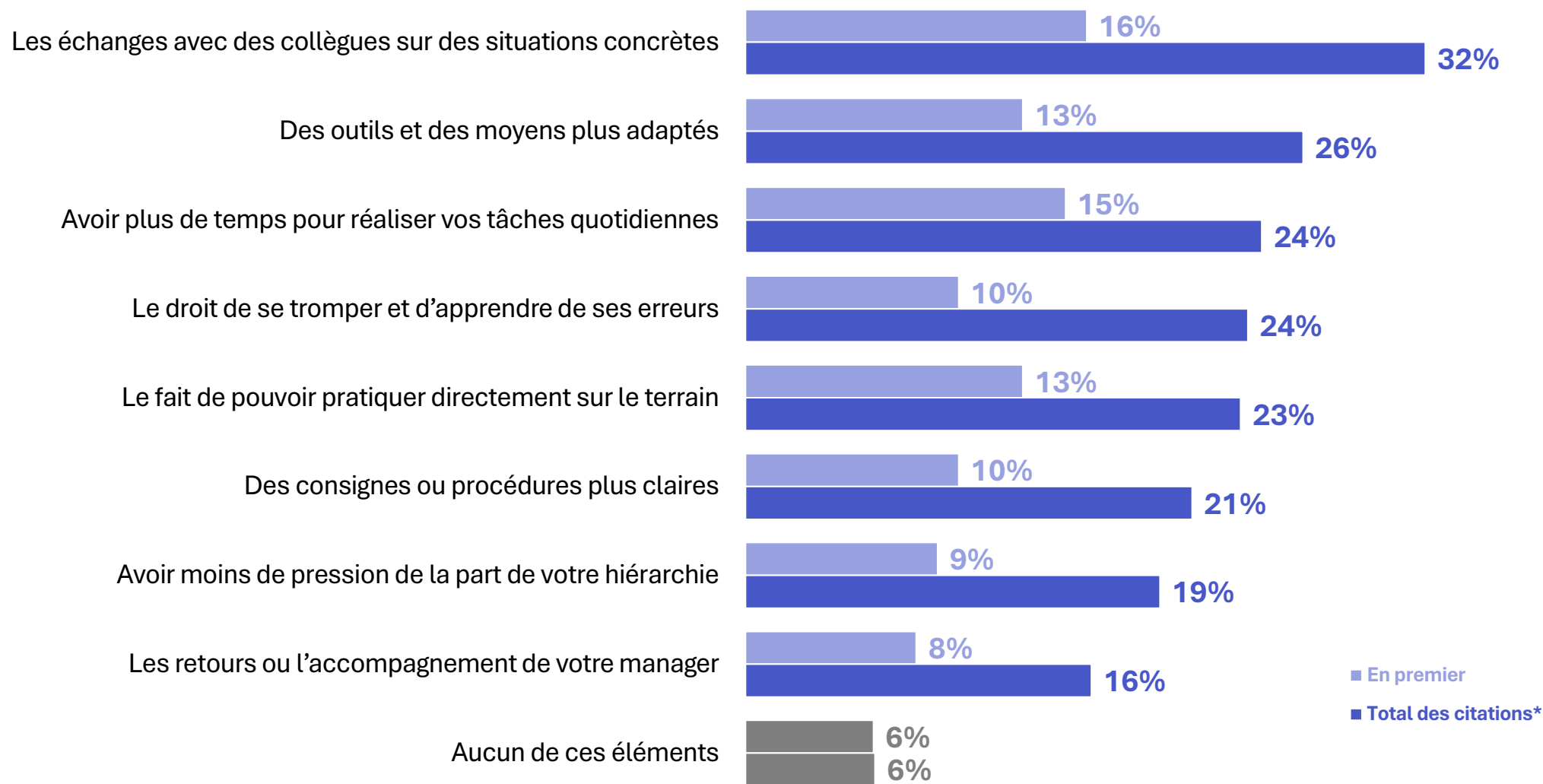
95%

Ont le sentiment de progresser dans leur pratique opérationnelle



Les leviers de progression dans sa pratique opérationnelle

Question : Parmi les éléments suivants, lesquels vous aident aujourd'hui à progresser concrètement dans votre pratique opérationnelle ? En premier ? En second ?



Les leviers de progression dans sa pratique opérationnelle

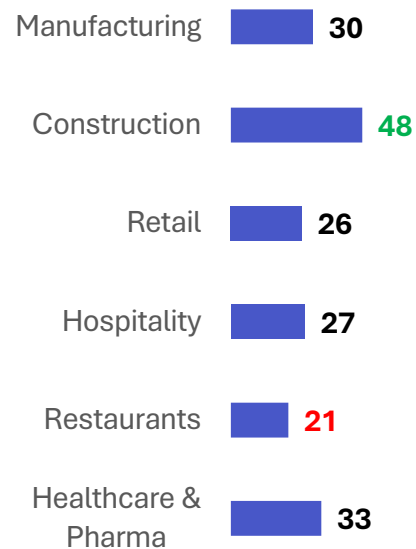


Question : Parmi les éléments suivants, lesquels vous aident aujourd'hui à progresser concrètement dans votre pratique opérationnelle ? En premier ? En second ?

Total des citations – Selon le secteur d'activité (segmentation Beedeez)

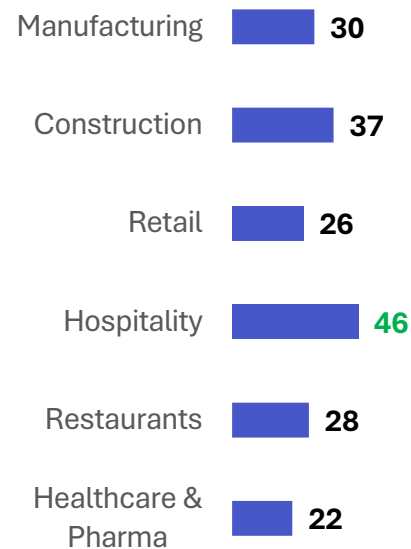
Les échanges avec des collègues sur des situations concrètes

Moyenne : **32%**



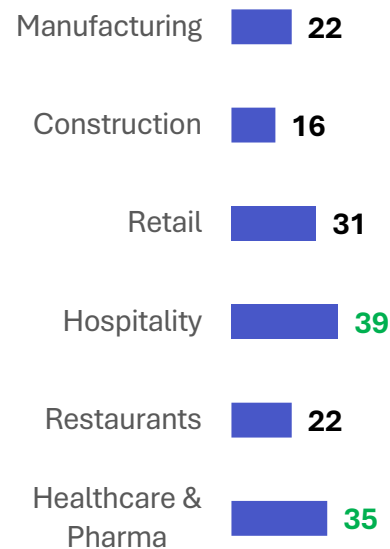
Des outils et des moyens plus adaptés

Moyenne : **26%**



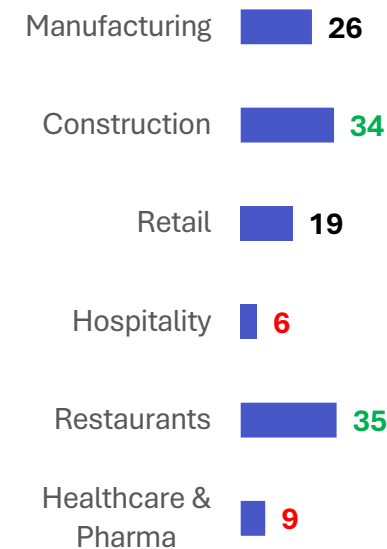
Avoir plus de temps pour réaliser vos tâches quotidiennes

Moyenne : **24%**



Le droit de se tromper et d'apprendre de ses erreurs

Moyenne : **24%**



Les leviers de progression dans sa pratique opérationnelle

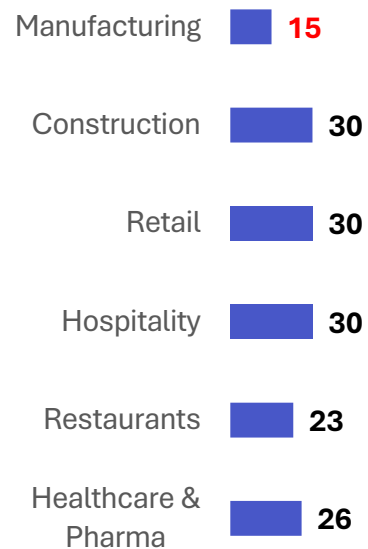


Question : Parmi les éléments suivants, lesquels vous aident aujourd'hui à progresser concrètement dans votre pratique opérationnelle ? En premier ? En second ?

Total des citations – Selon le secteur d'activité (segmentation Beedeez)

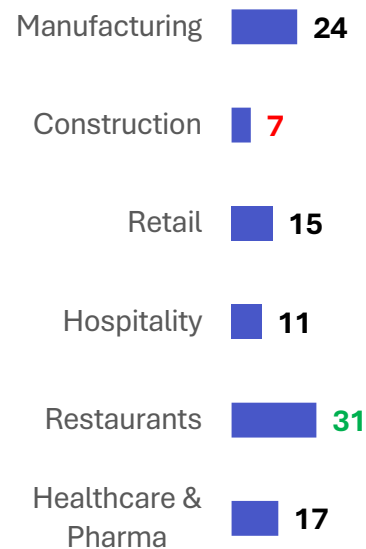
Le fait de pouvoir pratiquer directement sur le terrain

Moyenne : **23%**



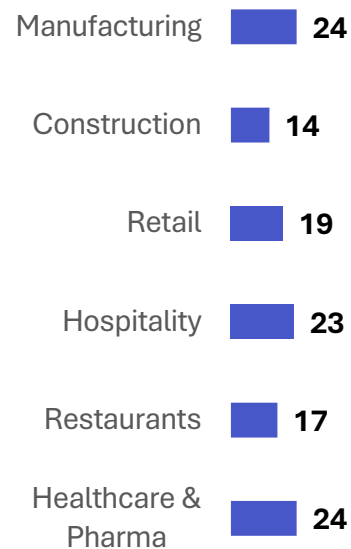
Des consignes ou procédures plus claires

Moyenne : **21%**



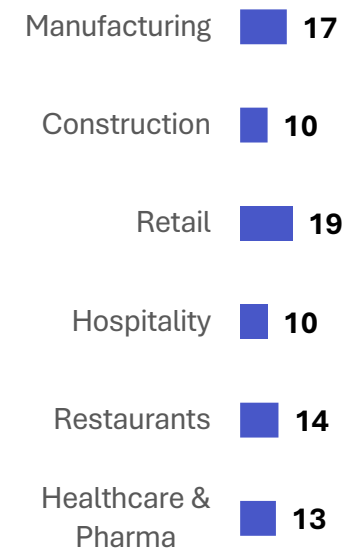
Avoir moins de pression de la part de votre hiérarchie

Moyenne : **19%**



Les retours ou l'accompagnement de votre manager

Moyenne : **16%**



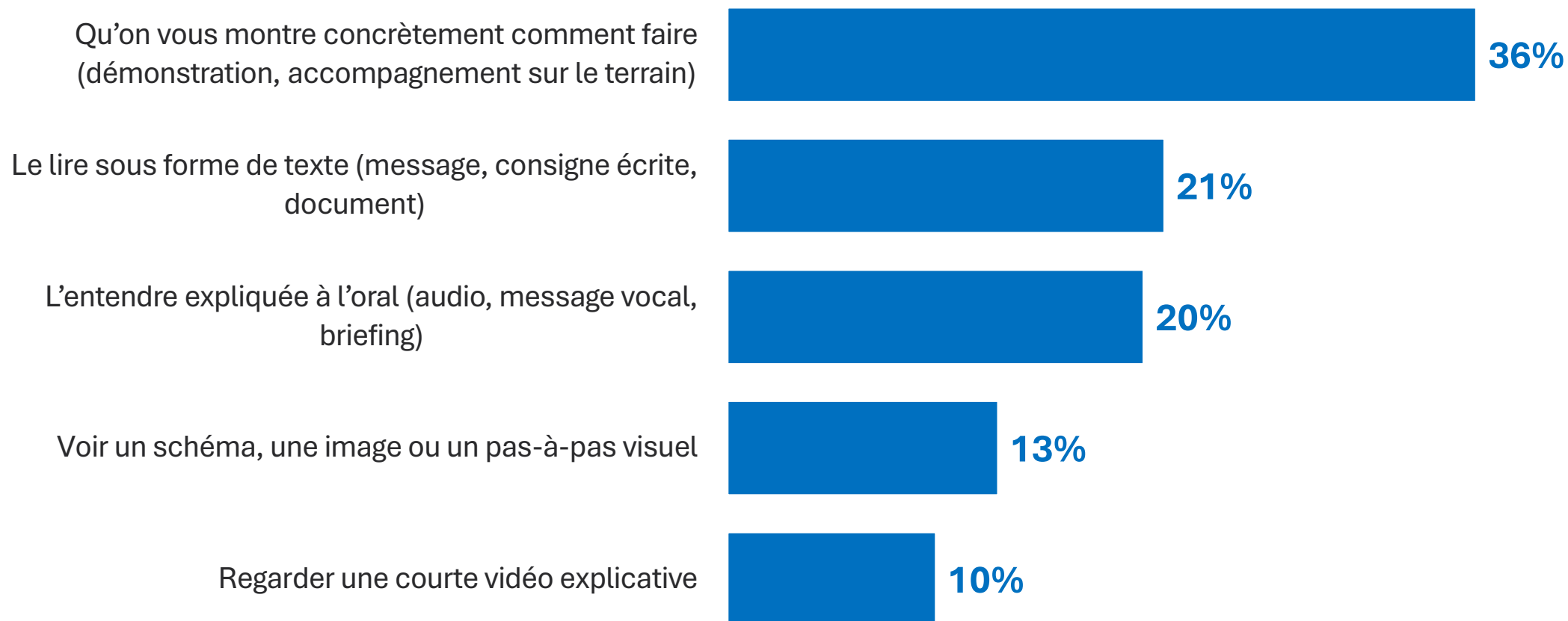


IV

Transmission et la
compréhension réelle

Le format préféré de réception des contenus professionnels

Question : Quand vous recevez du contenu professionnel important (nouvelle information produit, nouvelle procédure...), vous préférez... ?



Le format préféré de réception des contenus professionnels

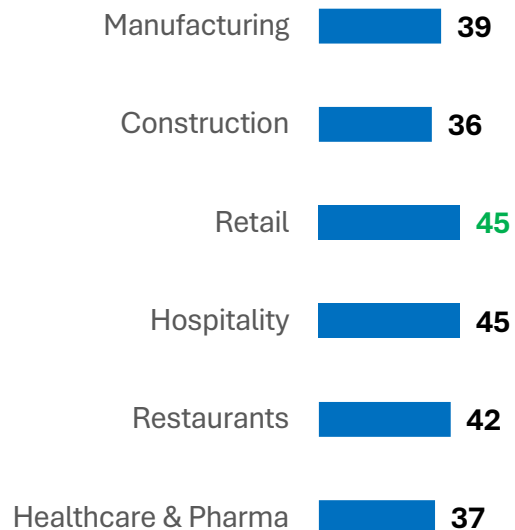


Question : Quand vous recevez du contenu professionnel important (nouvelle information produit, nouvelle procédure...), vous préférez... ?

Selon le secteur d'activité (segmentation Beedeez)

Qu'on vous montre concrètement comment faire (démonstration, accompagnement sur le terrain)

Moyenne : **36%**



Le lire sous forme de texte (message, consigne écrite, document)

Moyenne : **21%**



L'entendre expliquée à l'oral (audio, message vocal, briefing)

Moyenne : **20%**



Le format préféré de réception des contenus professionnels

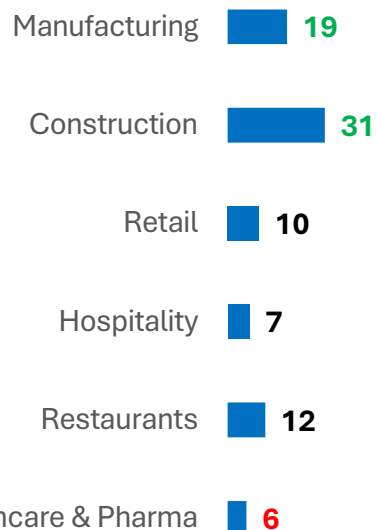


Question : Quand vous recevez du contenu professionnel important (nouvelle information produit, nouvelle procédure...), vous préférez... ?

Selon le secteur d'activité (segmentation Beedeez)

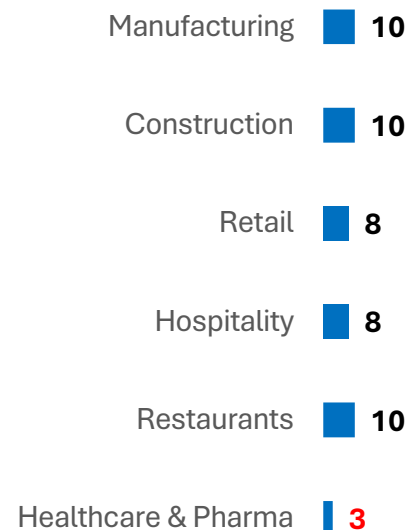
Voir un schéma, une image ou un pas-à-pas visuel

Moyenne : **13%**



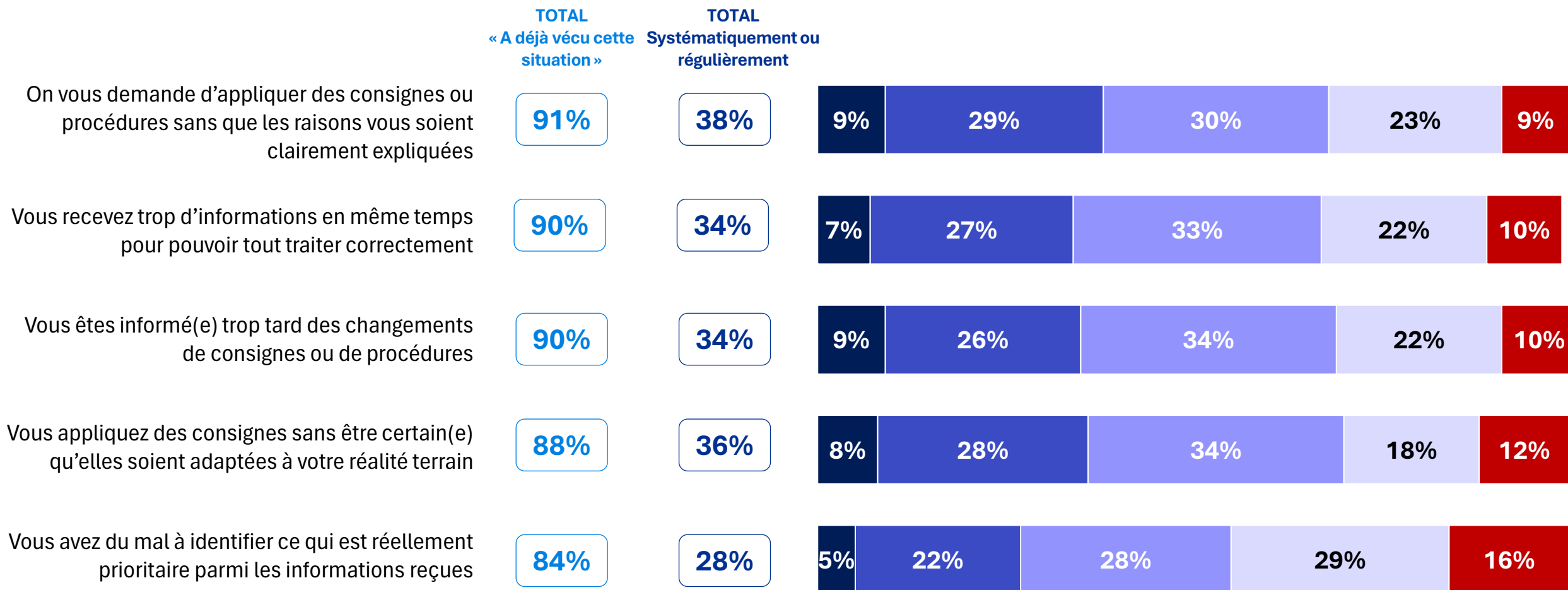
Regarder une courte vidéo explicative

Moyenne : **10%**



La fréquence de situations vécues au travail

Question : À quelle fréquence avez-vous le sentiment de vivre les situations suivantes dans votre travail ?



■ Systématiquement ■ Régulièrement ■ De temps en temps ■ Rarement ■ Jamais



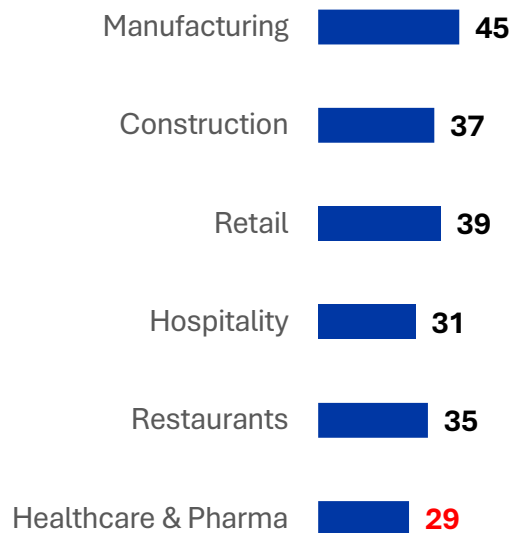
La fréquence de situations vécues au travail

Question : À quelle fréquence avez-vous le sentiment de vivre les situations suivantes dans votre travail ?

**TOTAL « A déjà vécu cette situation systématiquement ou régulièrement »
– Selon le secteur d'activité (segmentation Beedeez)**

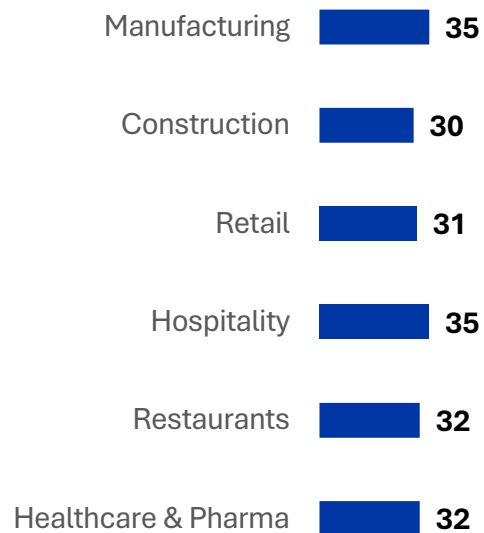
On vous demande d'appliquer des consignes ou procédures sans que les raisons vous soient clairement expliquées

Moyenne : 38%



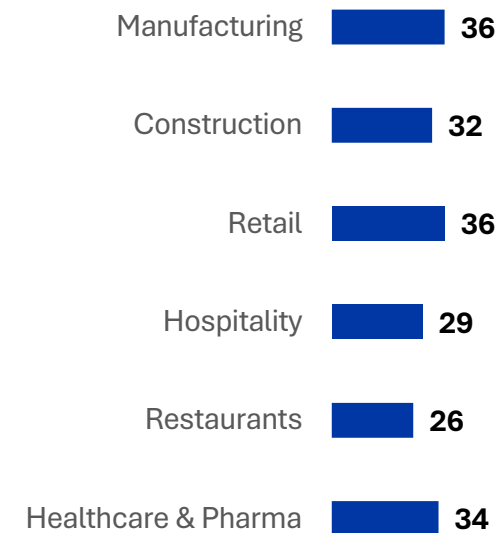
Vous recevez trop d'informations en même temps pour pouvoir tout traiter correctement

Moyenne : 34%



Vous êtes informé(e) trop tard des changements de consignes ou de procédures

Moyenne : 34%



La fréquence de situations vécues au travail

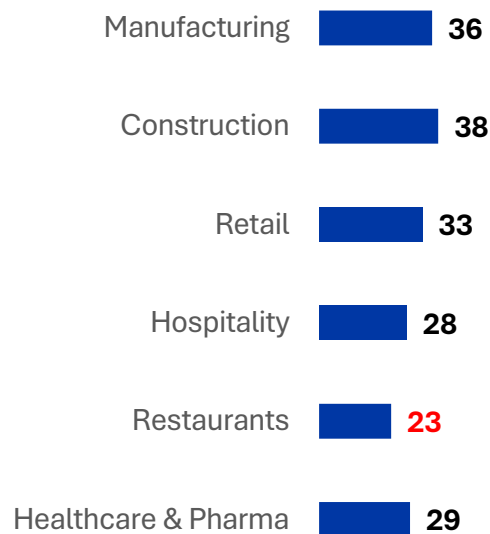


Question : À quelle fréquence avez-vous le sentiment de vivre les situations suivantes dans votre travail ?

TOTAL « A déjà vécu cette situation systématiquement ou régulièrement » – Selon le secteur d'activité (segmentation Beedeez)

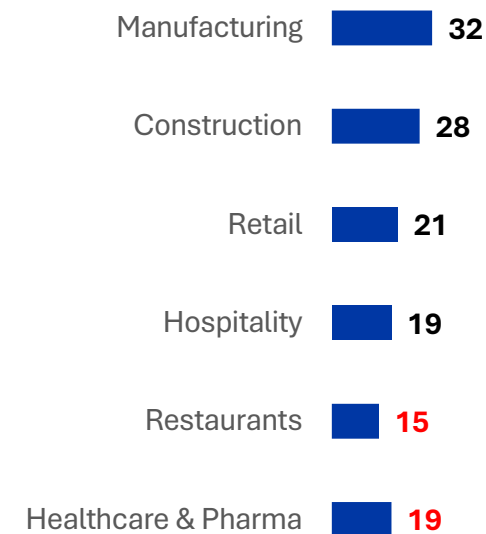
Vous appliquez des consignes sans être certain(e) qu'elles soient adaptées à votre réalité terrain

Moyenne : 36%



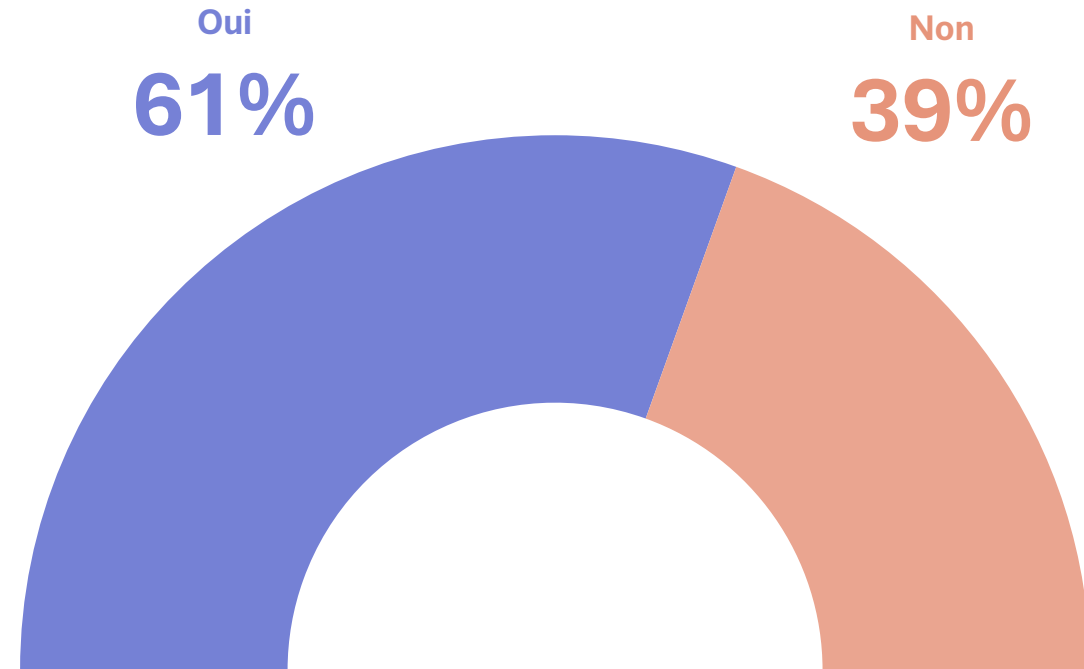
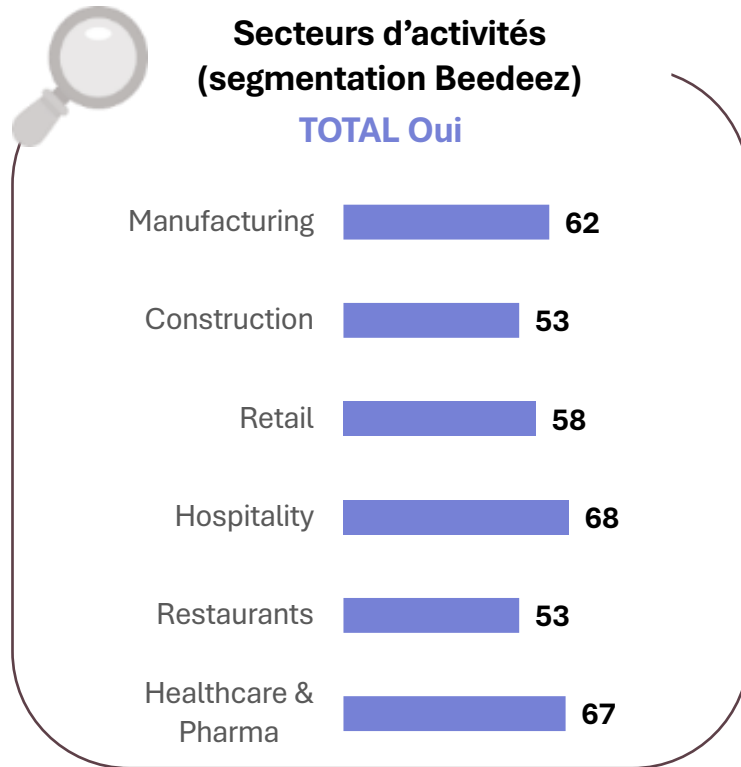
Vous avez du mal à identifier ce qui est réellement prioritaire parmi les informations reçues

Moyenne : 28%



Le décalage ressenti entre les consignes reçues et les capacités réelles d'action

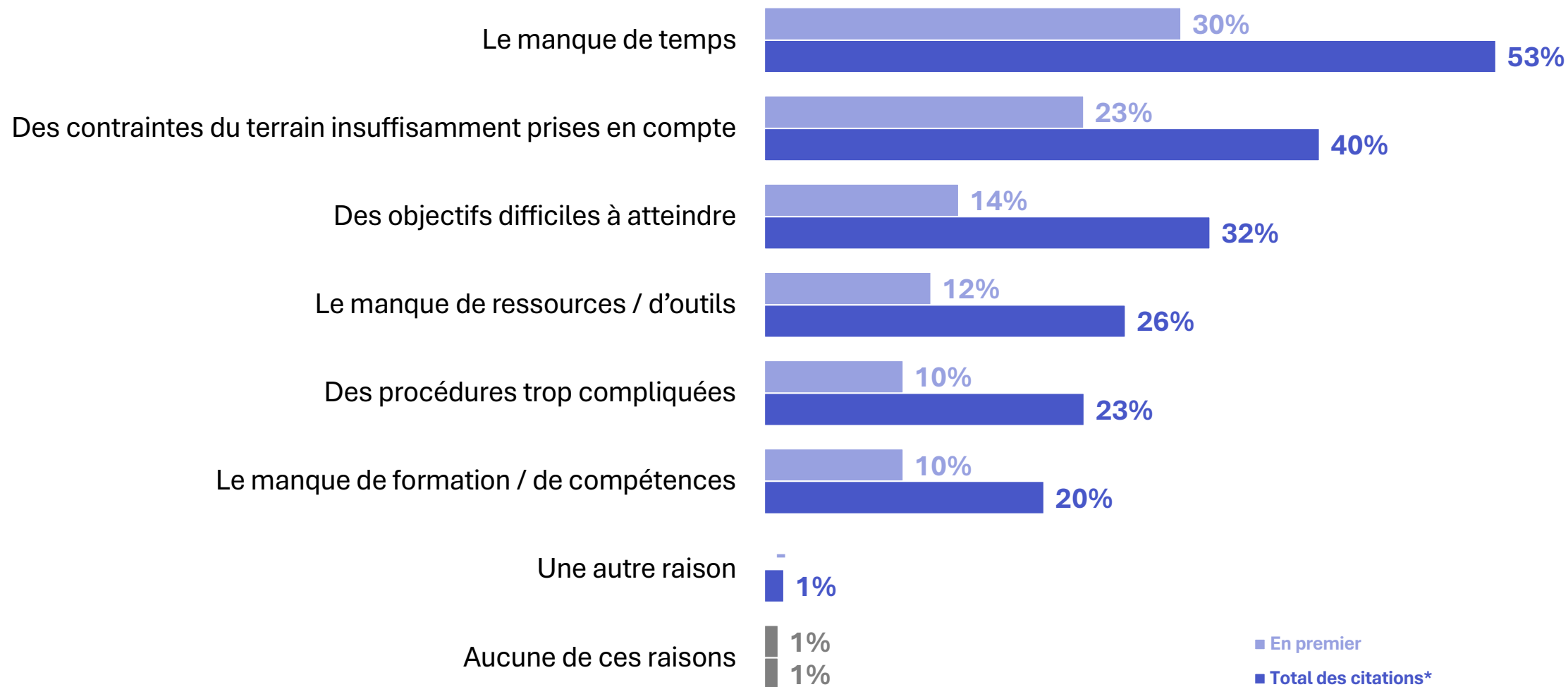
Question : Dans votre travail, vous arrive-t-il de ressentir un décalage entre ce qui vous est demandé et ce que vous pouvez réellement faire ?



Les raisons de ce décalage

Question : Vous avez déclaré ressentir un décalage entre ce qui vous est demandé et ce que vous pouvez réellement faire dans votre travail. Pour quelles raisons ? En premier ? En second ?

Base : à celles et ceux qui ressentent un décalage, soit **61%** de l'échantillon



(*) Le total est supérieur à 100, les interviewés ayant pu donner deux réponses.

Les raisons de ce décalage



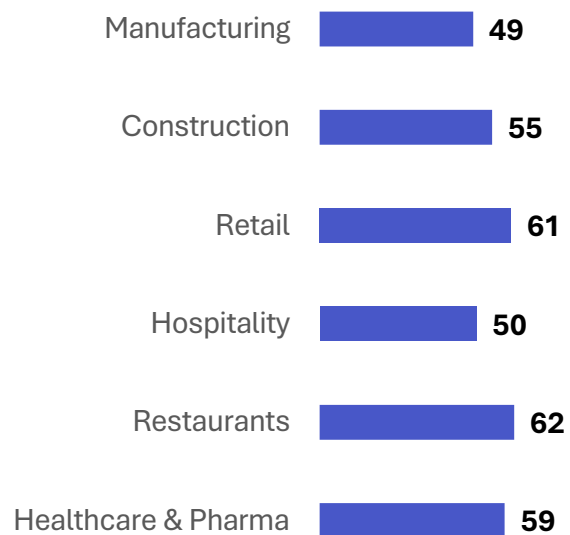
Question : Vous avez déclaré ressentir un décalage entre ce qui vous est demandé et ce que vous pouvez réellement faire dans votre travail. Pour quelles raisons ?
En premier ? En second ?

Base : à celles et ceux qui ressentent un décalage, soit **61%** de l'échantillon

Total des citations – Selon le secteur d'activité (segmentation Beedeez)

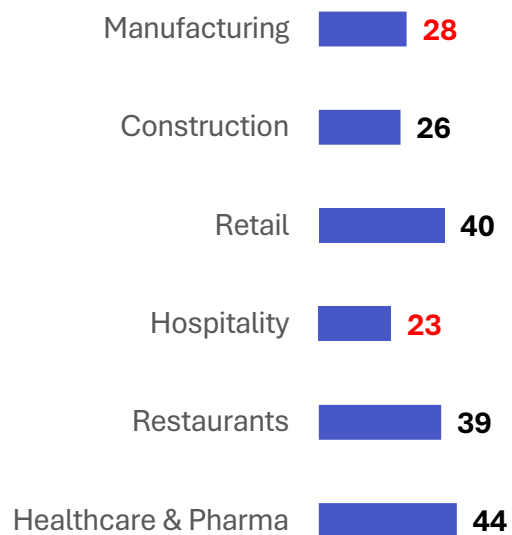
Le manque de temps

Moyenne : **53%**



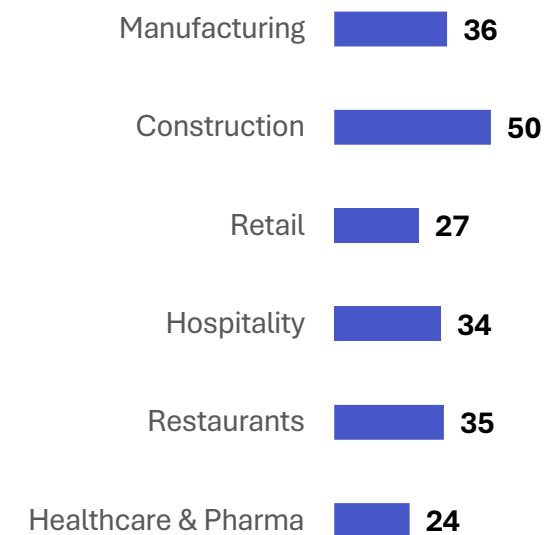
Des contraintes du terrain insuffisamment prises en compte

Moyenne : **40%**



Des objectifs difficiles à atteindre

Moyenne : **32%**



Les raisons de ce décalage



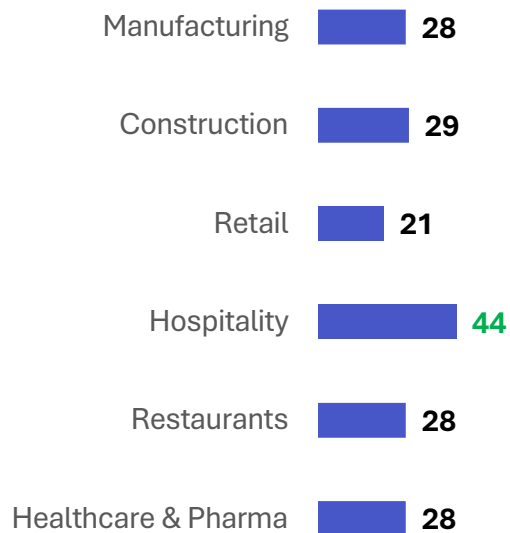
Question : Vous avez déclaré ressentir un décalage entre ce qui vous est demandé et ce que vous pouvez réellement faire dans votre travail. Pour quelles raisons ?
En premier ? En second ?

Base : à celles et ceux qui ressentent un décalage, soit **61%** de l'échantillon

Total des citations – Selon le secteur d'activité (segmentation Beedeez)

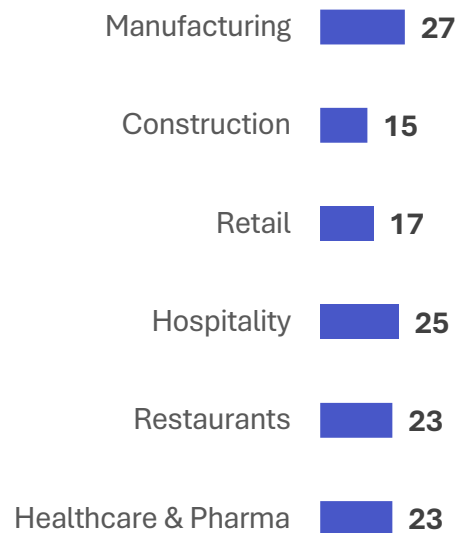
Le manque de ressources / d'outils

Moyenne : **26%**



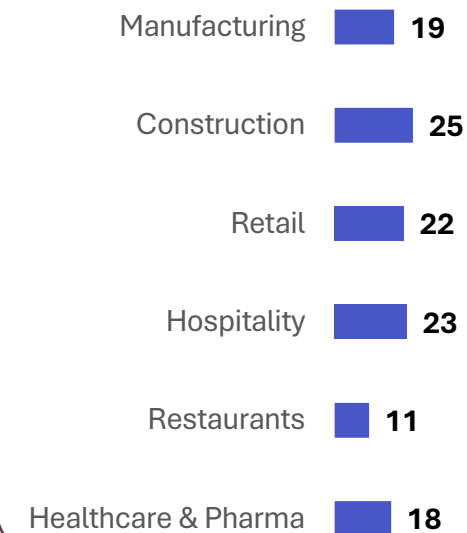
Des procédures trop compliquées

Moyenne : **23%**



Le manque de formation / de compétences

Moyenne : **20%**



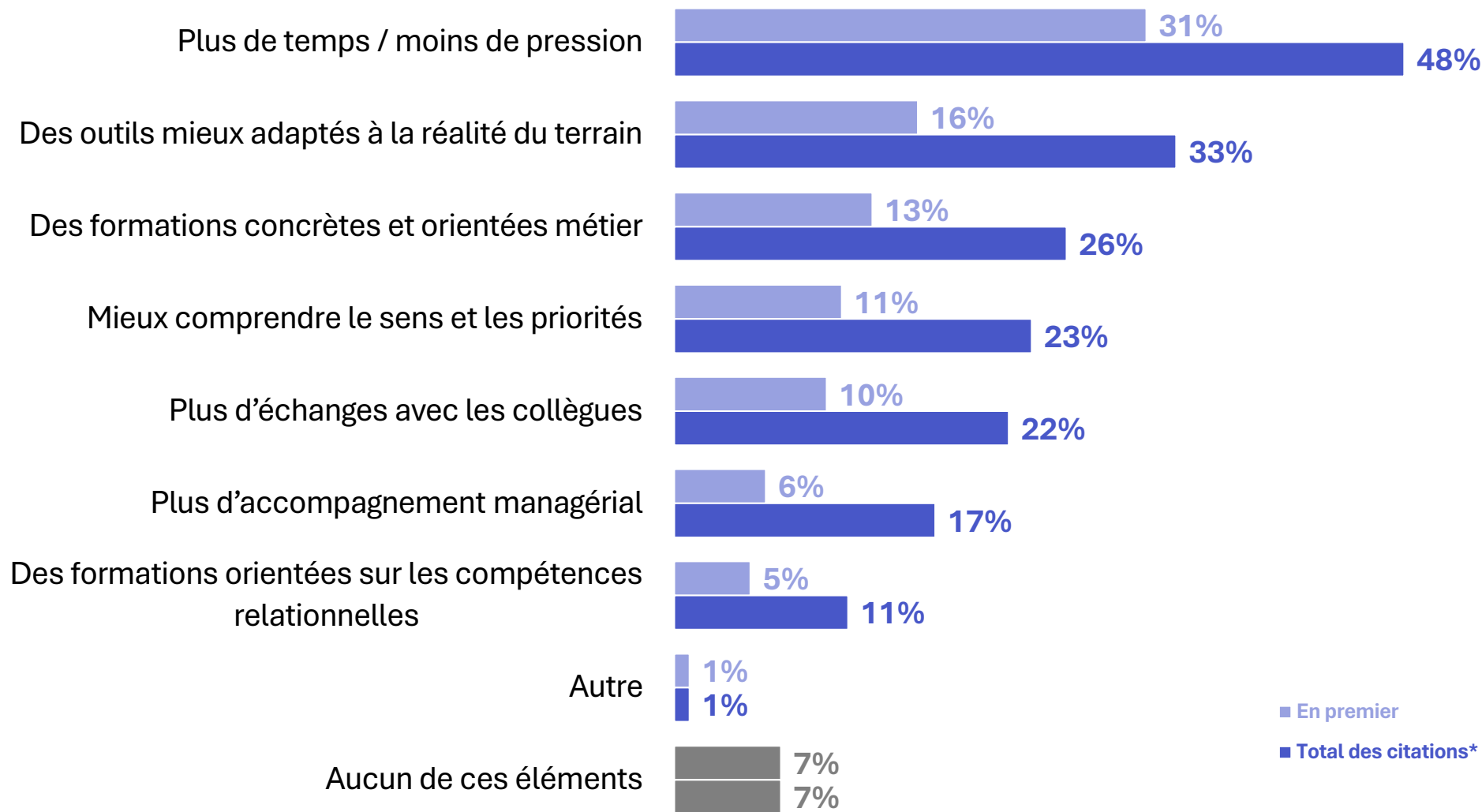


V

Leviers d'efficacité opérationnelle

Les éléments qui faciliteraient son travail au quotidien

Question : Selon vous, parmi les éléments suivants, lesquels pourraient faciliter votre travail au quotidien ? En premier ? En second ?



Les éléments qui faciliteraient son travail au quotidien

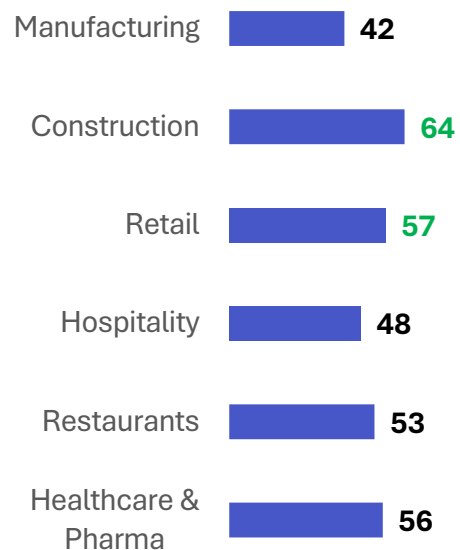


Question : Selon vous, parmi les éléments suivants, lesquels pourraient faciliter votre travail au quotidien ? En premier ? En second ?

Total des citations – Selon le secteur d'activité (segmentation Beedeez)

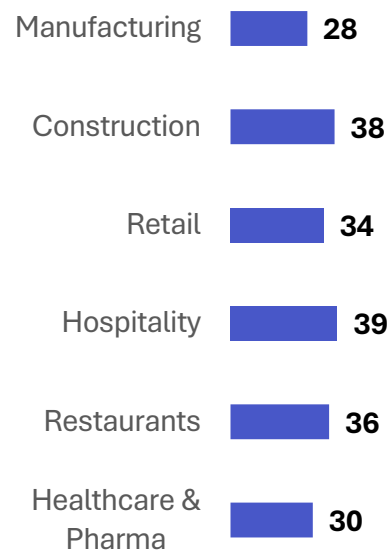
Plus de temps / moins de pression

Moyenne : **48%**



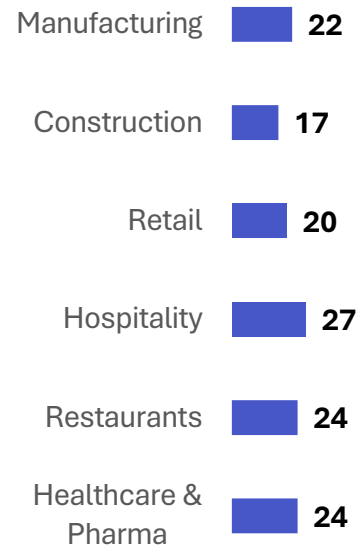
Des outils mieux adaptés à la réalité du terrain

Moyenne : **33%**



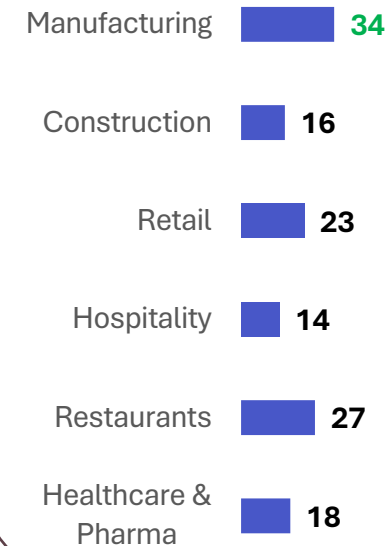
Des formations concrètes et orientées métier

Moyenne : **26%**



Mieux comprendre le sens et les priorités

Moyenne : **23%**

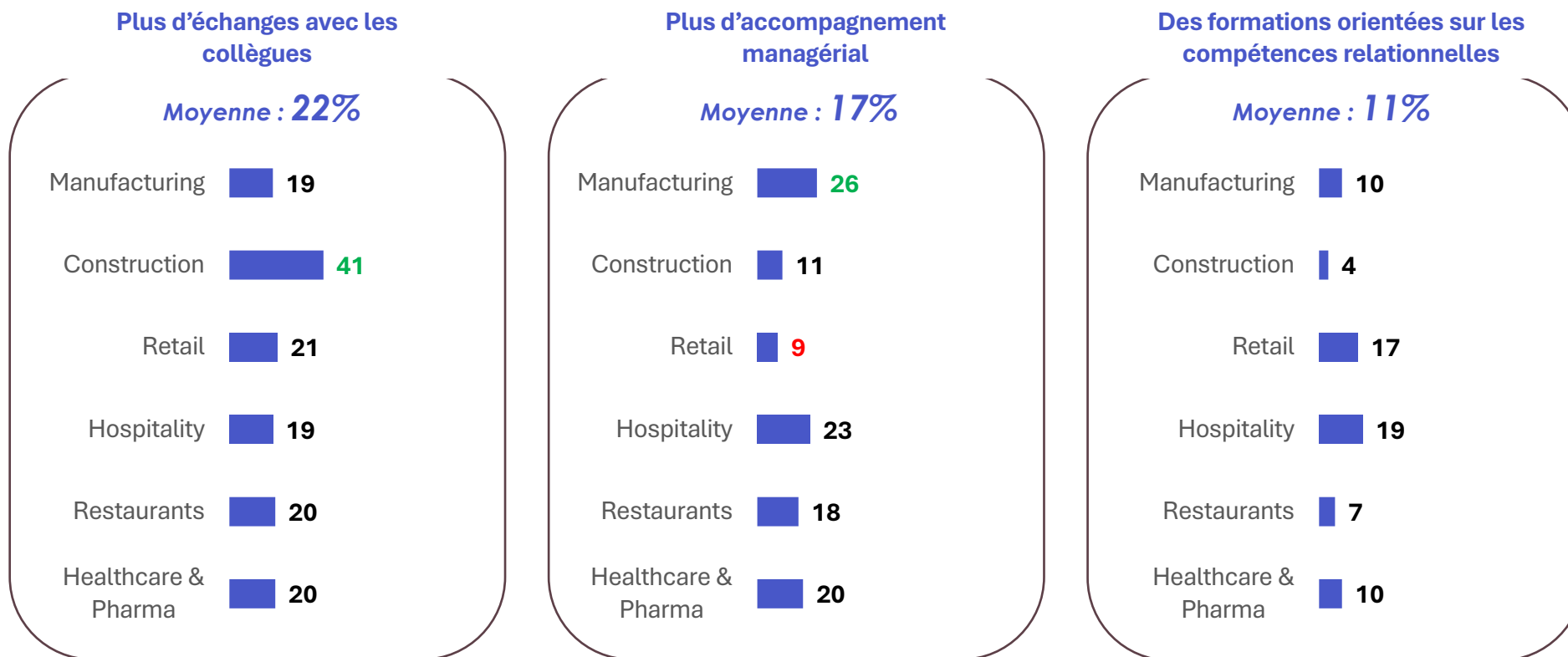


Les éléments qui faciliteraient son travail au quotidien



Question : Selon vous, parmi les éléments suivants, lesquels pourraient faciliter votre travail au quotidien ? En premier ? En second ?

Total des citations – Selon le secteur d'activité (segmentation Beedeez)





03

Les principaux
enseignements de
l'étude

Les principaux enseignements (1/4)

Les *front line workers* ont le sentiment d'exercer des métiers en évolution rapide, en particulier les plus jeunes et les managers. Leur quotidien apparaît globalement linéaire, mais à un rythme soutenu. Les difficultés se cristallisent d'abord autour du manque de reconnaissance et de la charge de travail, sur fond de fragilités organisationnelles et de consignes insuffisamment explicitées.

En 2026, **une courte majorité de *front line workers* estime que leur métier évolue vite** (52%). Dans le détail, ce sentiment d'évolution rapide est plus élevé chez les hommes (59% vs 45% chez les femmes), les moins de 35 ans (63% vs 46% des 35 ans et plus) et les managers (70%). Il est également plus fréquent en agglomération parisienne (62%). Il est à noter toutefois qu'1 répondant sur 10 juge que son métier n'évolue pas (10%).

Chez les *front line workers*, la journée de travail apparaît d'abord marquée par une continuité des tâches : **72% déclarent vivre une journée « très linéaire »** – notamment les 18-24 ans (+13 pts) – et **67% la jugent « plutôt structurée » avec quelques interruptions ponctuelles**. C'est particulièrement le cas des *front line workers* exerçant dans le secteur des services (+11 pts), des managers (+9 pts), et des personnes travaillant derrière un bureau au contact du public (+6 pts). Cette stabilité apparente n'empêche pas une forte intensité de rythme, puisque **61% disent être « sous tension permanente » avec peu ou pas de temps creux**, notamment chez le personnel infirmier (+25 pts), les *front line workers* qui ressentent un décalage entre les consignes reçues et les capacités réelles d'action (+12 pts), et les managers (+8 pts). À l'inverse, **le constat d'une journée « très fragmentée » avec de nombreuses interruptions ne rassemble qu'une minorité (44%)**, ce qui suggère que, pour ces salariés en première ligne, la pression tient moins à la discontinuité du travail qu'à la densité et à l'enchaînement serré des tâches, dans un cadre globalement routinisé mais à cadence élevée.

Pour les *front line workers*, **les difficultés rencontrées au travail se concentrent d'abord autour d'un manque de reconnaissance** (34%, dont 18% le citent « en premier ») et d'**une charge de travail trop élevée** (30%, dont 15% le citent « en premier »). Les *front line workers* mettent également en avant un manque de ressources : **près d'un tiers évoque un manque d'effectifs** (29%, dont 15% le citent « en premier ») et **un cinquième un manque de temps** (21%, dont 11% le citent « en premier »).

Les difficultés liées à la relation au public sont également relevées : **24% citent des clients et/ou bénéficiaires difficiles** (dont 11% le citent « en premier »). Enfin, les fragilités organisationnelles complètent ce panorama, avec **17% mentionnant une mauvaise communication interne** (dont 7% le citent « en premier ») et **13% des consignes contradictoires** (dont 6% le citent « en premier »). À l'inverse, **le manque de connaissances reste marginal** (5%) et 11% des répondants déclarent ne rencontrer aucune de ces difficultés.

Les principaux enseignements (2/4)

Dans le quotidien des *front line workers*, les consignes sont fréquemment perçues comme insuffisamment expliquées ou motivées. La circulation de l'information cumule surcharge et retards, compliquant l'action au bon moment. S'ajoutent des doutes sur l'adaptation des consignes au terrain et une difficulté à distinguer l'essentiel du secondaire.

Lorsque de nouvelles consignes ou priorités sont définies par leur employeur, si près de la moitié indique comprendre à la fois ce qui est attendu et pourquoi (48%), une majorité (52%) déclare ne pas toujours comprendre ce qu'on leur demande ou pourquoi. Dans le détail, plus d'un tiers déclarent comprendre la consigne sans en saisir systématiquement les raisons (36%). Et enfin, 16% déclarent ne comprendre ni clairement ce qu'on leur demande, ni pourquoi, et plus particulièrement les enseignants (+14 pts) et les diplômés du supérieur (+6 pts).

Lorsqu'on interroge les *front line workers* sur la fréquence à laquelle ils sont confrontés à certaines situations dans leur quotidien professionnel, **chacune d'entre elles est partagée par plus de 8 répondants sur 10.**

Le manque d'explicitation des consignes apparaît comme le marqueur le plus répandu. Ainsi, **plus de 9 répondants sur 10 déclarent avoir déjà appliqué des consignes ou procédures sans que les raisons soient clairement expliquées** (91%), dont près de 4 sur 10 de façon régulière ou systématique (38% – 9% “systématiquement” et 29% “régulièrement”).

Deux autres situations viennent ensuite illustrer un double écueil dans la circulation de l'information : d'une part, **recevoir trop d'informations en même temps pour pouvoir tout traiter correctement**, et d'autre part, **être informé trop tard des changements de consignes ou de procédures**. Ces deux situations concernent chacune 90% des répondants, dont 34% les vivent de manière régulière ou systématique (9% « systématiquement » pour l'information tardive ; 7% pour la surcharge d'informations).

La question de l'adéquation des consignes à la réalité du terrain est elle aussi très largement partagée : **88% déclarent avoir déjà appliqué des consignes sans être certains qu'elles soient adaptées**, dont 36% de manière régulière ou systématique (8% “systématiquement”).

Enfin, **la difficulté à identifier ce qui est réellement prioritaire demeure très majoritaire : 84% disent l'avoir déjà vécue**. La part de confrontation régulière ou systématique est plus contenue (28%, dont 5% “systématiquement”) et 16% déclarent ne jamais rencontrer ce problème — la proportion la plus élevée de “jamais” parmi l'ensemble des situations testées.

Les principaux enseignements (3/4)

Une majorité de *front line workers* dit éprouver un écart entre ce qui est attendu et ce qu'ils peuvent effectivement réaliser. Ce décalage renvoie d'abord au manque de temps, puis aux contraintes terrain ainsi qu'aux objectifs exigeants. Les leviers attendus priorisent ainsi une baisse de la pression, l'adaptation des outils ainsi que des formations concrètes.

Lorsqu'on interroge les *front line workers* sur l'existence d'un **décalage entre ce qui leur est demandé et ce qu'ils peuvent réellement faire**, une majorité déclare y être confrontée (61%). C'est plus particulièrement le cas chez les 18-24 ans (+13 pts), les managers (+11 pts) et les *front line workers* exerçant dans une entreprise de plus de 250 salariés (+8 pts). A noter également que les travailleurs de terrain estimant avoir une journée de travail sous tension permanente sont plus nombreux à ressentir un décalage (+11 pts).

Et parmi ceux qui déclarent ressentir ce décalage, la raison la plus souvent citée est **le manque de temps** (53%, dont 30% « en premier »). Viennent ensuite des motifs directement liés aux réalités opérationnelles : **des contraintes de terrain insuffisamment prises en compte** (40%, dont 23% « en premier ») et **des objectifs jugés difficiles à atteindre** (32%, dont 14% « en premier »). Au-delà de ces facteurs opérationnels, ce décalage s'explique aussi par des éléments liés aux conditions d'exercice : **le manque de ressources ou d'outils ainsi que la complexité des procédures**, cités par plus de 2 répondants sur 10 (respectivement 26% et 23%, dont 12% et 10% « en premier ») Enfin, **le manque de formation ou de compétences** est mentionné par 1 répondant sur 5 (20%, dont 10% « en premier »).

Lorsqu'on interroge les *front line workers* sur ce qui pourrait faciliter leur travail au quotidien, une attente domine nettement : **celle de disposer de plus de temps et/ou subir moins de pression**, cité par près d'un répondant sur 2 (48%, dont 31% « en premier »).

D'autres leviers très opérationnels sont également mis en avant : **un tiers des répondants souhaitent des outils mieux adaptés à la réalité du terrain** (33%, dont 16% « en premier »), et **plus d'un quart mentionne des formations concrètes, orientées métier** (26%, 13% dont « en premier »). Dans le même temps, **près d'un répondant sur 4 souligne le besoin de mieux comprendre le sens et les priorités** (23%, dont 11% « en premier »).

Enfin, les dimensions plus relationnelles apparaissent à un niveau légèrement moindre, mais sont toutefois loin d'être marginales : **plus d'échanges avec les collègues** (22%, dont 10% « en premier ») et **d'avantage d'accompagnement managérial** (17%, dont 6% « en premier »). **Les formations centrées sur les compétences relationnelles sont citées par 11%** (dont 5% « en premier »). A noter que 7% déclarent qu'aucun des éléments proposés ne faciliterait leur travail au quotidien.

Les principaux enseignements (4/4)

Le sentiment de progression dans la pratique opérationnelle repose avant tout sur des échanges, des moyens adaptés, du temps et un cadre permettant l'erreur. L'apprentissage par l'échange avec les collègues ou le manager fait figure de référence ; les *front line workers* privilégient d'ailleurs une transmission incarnée sur le terrain lorsqu'il s'agit de recevoir un contenu professionnel important. Enfin, les outils digitaux sont davantage perçus comme un appui au travail individuel.

Le sentiment de progression des *front line workers* dans leur pratique opérationnelle est quasi unanime : **95% des répondants déclarent avoir le sentiment de progresser**. Dans le détail, 56% disent progresser « de temps en temps », 22% « régulièrement » (+19 pts chez les 18-24 ans, 6 pts en agglomération parisienne, +5 pts chez les managers), et 17% « rarement ». À l'inverse, 5% déclarent ne jamais avoir ce sentiment, et plus particulièrement le personnel infirmier et médical (+10 pts) et les moins diplômés (+8 pts).

Parmi les éléments cités comme aidant à progresser dans sa pratique opérationnelle, **les échanges avec des collègues sur des situations concrètes arrivent en tête** (32%, dont 16% « en premier »). Viennent ensuite des facteurs liés aux conditions de travail : **des outils et moyens plus adaptés** (26%, dont 13% « en premier »), puis **le fait d'avoir plus de temps pour réaliser ses tâches quotidiennes** (24%, dont 15% « en premier ») et **le droit de se tromper et d'apprendre de ses erreurs** (24%, dont 10% « en premier »). D'autres facteurs, plus opérationnels, complètent ce tableau : **pouvoir pratiquer directement sur le terrain** (23%, dont 13% « en premier ») et **disposer de consignes/procédures plus claires** (21%, dont 10% « en premier »). Enfin, les dimensions managériales sont citées plus en retrait : **moins de pression de la hiérarchie** (19%, dont 9% « en premier ») et **les retours ou l'accompagnement du manager** (16%, dont 8 pts « en premier »). Seuls 6% déclarent qu'aucun de ces éléments ne les aide à progresser.

L'apprentissage par l'échange avec d'autres collègues ou son manager apparaît comme une pratique largement reconnue : **9 *front line workers* sur 10 estiment que cela est utile** (90%) – dont plus d'un tiers jugent cela « très utile ». Dans certaines catégories, l'unanimité est presque atteinte : 97% des managers, 95% des *front line workers* travaillant dans une entreprise de moins de 20 salariés, et 94% de ceux travaillant derrière un bureau mais au contact du public.

D'ailleurs, lorsqu'il s'agit de recevoir un contenu professionnel important, les *front line workers* privilégient d'abord une approche concrète et incarnée : **plus d'un tiers préfèrent qu'on leur montre directement comment faire via une démonstration ou un accompagnement sur le terrain** (36%). Viennent ensuite des formats plus “descendants”, avec une préférence pour **le texte** (21%) suivi de près par **l'explication à l'oral** (20%). Les supports visuels sont davantage secondaires : **environ un répondant sur 10 préfère un schéma ou un pas-à-pas visuel** (13%) ou **une courte vidéo explicative** (10%).

Enfin, pour une majorité de *front line workers*, **les outils digitaux sont avant tout perçus comme facilitant le travail individuel** (60%), plutôt que comme un levier de renforcement des échanges et des liens avec leurs collègues (40%).



04

Focus sur les secteurs Beedeez

Focus sur les secteurs (1/3)

Focus sur le secteur *Manufacturing* : Mieux expliquer le sens

- Les salariés du secteur *Manufacturing* décrivent, pour 81% d'entre eux, leur journée de travail comme très linéaire, avec des tâches qui s'enchaînent de façon continue, soit 9 points de plus que l'ensemble.
- Parmi les difficultés rencontrées dans leur travail, ils évoquent plus souvent une mauvaise communication interne (27% vs 17% pour l'ensemble).
- Les salariés de ce secteur sont plus nombreux à déclarer comprendre les nouvelles consignes ou priorités définies par leur employeur sans toujours comprendre pourquoi on leur demande de les suivre (50% vs 36% pour l'ensemble).
- Assez logiquement, parmi les éléments qui pourraient faciliter leur travail au quotidien, 34% (+11 pts vs l'ensemble) des salariés du secteur citent une meilleure compréhension du sens et des priorités et 26% (+9 pts vs ensemble) plus d'accompagnement managérial.
- Probablement en raison de professions plus manuelles et techniques, ils préfèrent davantage que les salariés des autres secteurs recevoir du contenu professionnel important (nouvelle information produit, nouvelle procédure...) sous la forme d'un schéma, d'une image ou d'un pas-à-pas visuel (19%, +6 pts vs l'ensemble) et moins que ceux des autres secteurs sous la forme d'une explication à l'oral (13%, -7 pts vs ensemble).

Focus sur le secteur *Construction* : Des échanges indispensables avec les collègues

- Les salariés du secteur *Construction* sont plus nombreux que ceux d'autres secteurs à déclarer comprendre à la fois les nouvelles consignes ou priorités définies par leur employeur et les raisons pour lesquelles on leur demande de les suivre (61% vs 48% pour l'ensemble).
- Davantage que dans d'autres secteurs, ils affirment que le fait d'apprendre en échangeant avec d'autres collègues ou avec leur manager est très utile (51% vs 34% pour l'ensemble).
- Ils sont également plus nombreux que dans les autres secteurs à considérer que les outils digitaux renforcent les échanges et le lien avec leurs collègues (58%, +18 pts vs l'ensemble). Et parmi les éléments qui pourraient faciliter leur travail au quotidien, 64% (+16 pts vs ensemble) des salariés du secteur aimeraient disposer de plus de temps, avoir moins de pression et 41% (+19 pts vs ensemble) plus d'échanges avec leurs collègues.
- Ils sont également plus nombreux à citer les échanges avec des collègues sur des situations concrètes comme leviers de progression dans leur pratique opérationnelle (48%, +16 pts vs l'ensemble), ainsi que le droit de se tromper et d'apprendre de ses erreurs (34%, +10 pts vs l'ensemble).
- Enfin, lorsqu'ils reçoivent du contenu professionnel important, ils souhaitent plus que l'ensemble voir un schéma, une image ou un pas-à-pas visuel (31%, +18 pts vs l'ensemble).

Focus sur les secteurs (2/3)

Focus sur le secteur *Retail* : Soulager la pression et apaiser les échanges clients/bénéficiaires

- Les salariés du secteur *Retail* décrivent, pour 86% d'entre eux, leur journée de travail comme très linéaire, avec des tâches qui s'enchaînent de façon continue, c'est 14 points de plus que l'ensemble.
- Parmi les difficultés rencontrées dans leur travail, du fait même de sa nature, ils citent en premier lieu et bien plus que la moyenne des clients ou des bénéficiaires difficiles (37% vs 24% pour l'ensemble).
- Ils préfèrent davantage que les salariés des autres secteurs qu'on leur montre concrètement comment faire (démonstration, accompagnement sur le terrain) pour leur délivrer le contenu professionnel important (nouvelle information produit, nouvelle procédure...), à hauteur de 45% contre 36% pour l'ensemble.
- Et parmi les éléments qui pourraient faciliter leur travail au quotidien, 57% (+9pts vs l'ensemble) des salariés du secteur aimeraient disposer de plus de temps, avoir moins de pression. Ils sont cependant moins nombreux que dans les autres secteurs à attendre plus d'accompagnement managérial (9%, -8 pts vs l'ensemble).

Focus sur le secteur *Hospitality* : Evoluer vers de meilleures ressources et outils

- Les salariés du secteur *Hospitality* sont plus nombreux que ceux des autres secteurs à considérer que leur métier évolue très lentement (14% vs 5% pour l'ensemble).
- Davantage que les salariés d'autres secteurs, ils affirment comprendre à la fois ce qu'on leur demande de faire et pourquoi (64%, +16 pts vs l'ensemble) et ils sont nettement moins nombreux à ne comprendre ni ce qu'on leur demande ni pourquoi (6%, -10 pts).
- Près de la moitié, 46% (+20 pts) citent des outils et des moyens plus adaptés lorsqu'on leur demande quels éléments les aident aujourd'hui à progresser concrètement dans leur pratique opérationnelle et 39% (+15 pts) le fait d'avoir plus de temps pour réaliser leurs tâches quotidiennes. Au contraire, ils sont moins nombreux que les autres à mentionner le droit de se tromper et d'apprendre de ses erreurs (6%, -18 pts).
- Au sein des salariés qui ressentent un décalage entre ce qui leur est demandé et ce qu'ils peuvent réellement faire dans leur travail, ils sont plus nombreux dans le secteur *Hospitality* à citer le manque de ressources et d'outils (44%, +18 pts vs l'ensemble).
- Enfin, parmi les éléments qui pourraient faciliter leur travail au quotidien, 15% (+9 pts vs l'ensemble) des salariés du secteur citent en premier plus d'accompagnement managérial.

Focus sur les secteurs (3/3)

Focus sur le secteur *Restaurants* : Favoriser le droit à l'erreur et soulager la pression

- Deux fois plus de salariés ont le sentiment que leur métier n'évolue pas dans le secteur *Restaurants* que dans les autres secteurs. 21% l'expriment soit 11 points de plus que l'ensemble.
- 100% des salariés interrogés de ce secteur ont le sentiment de progresser dans leur pratique opérationnelle, un chiffre élevé, 5 points au-dessus de l'ensemble des salariés, tandis qu'aucun parmi les interrogés n'a le sentiment de ne jamais évoluer.
- Lorsqu'on leur demande quels éléments les aident aujourd'hui à progresser concrètement dans leur pratique opérationnelle, 35% (+21 pts) évoquent le droit de se tromper et d'apprendre de ses erreurs et 31% (+10 pts) des consignes ou procédures plus claires. Au contraire, ils sont moins nombreux que les autres à mentionner les échanges avec des collègues sur des situations concrètes (21%, -9 pts).
- Enfin, parmi les éléments qui pourraient faciliter leur travail au quotidien, 42% (+11 pts vs l'ensemble) des salariés du secteur citent en premier le souhait de disposer de plus de temps, avoir moins de pression.

Focus sur le secteur *Healthcare & Pharma* : Réduire la charge de travail

- Au sein du secteur *Healthcare & Pharma*, 42% des salariés ont le sentiment que leur métier évolue plutôt lentement, soit 9 points de plus que l'ensemble des salariés.
- Parmi les difficultés rencontrées dans leur travail, les salariés de ce secteur citent plus souvent en premier le manque d'effectifs (22%, +7 pts vs l'ensemble) et moins souvent les consignes contradictoires (2% en premier contre 6% pour l'ensemble, 7% au total contre 13% pour l'ensemble). Au total, 42% d'entre eux mentionnent une charge de travail trop élevée, soit 12 points de plus que l'ensemble.
- Davantage que les salariés d'autres secteurs, ils affirment comprendre à la fois ce qu'on leur demande de faire et pourquoi (58%, +10 pts vs l'ensemble).
- Ils souhaitent plus que la moyenne recevoir du contenu professionnel important au format oral (audio, message vocal, briefing) (29% , +9 pts vs l'ensemble).
- 23% d'entre eux (+8 pts vs l'ensemble) citent en premier le fait d'avoir plus de temps pour réaliser leurs tâches quotidiennes lorsqu'on leur demande quels éléments les aident aujourd'hui à progresser concrètement dans leur pratique opérationnelle. Au total, 35% (+11 pts) évoquent ce levier de progression et le personnel infirmier et médical citent davantage des consignes ou procédures plus claires (33%, +12 pts). Au contraire, les salariés du secteur *Healthcare & Pharma* sont moins nombreux que les autres à mentionner le droit de se tromper et d'apprendre de ses erreurs (9%, -12 pts).



Everything starts with people