

Le lien au travail salariés x entreprises

Une étude de l'Institut d'Etudes Cision Insights en partenariat avec l'Association Française de la Relation Client (AFRC)

Une veille menée sur les nouvelles formes de liens entre les salariés et les entreprises, d'après la presse en ligne et le web (actu, newsletters et communiqués de presse) du 1er janvier 2021 à aujourd'hui

Quelles sont les nouveaux liens entre les salariés et les entreprises qui ont émergé durant la crise ? Comment les marques se réinventent-elles pour satisfaire les besoins relationnels de leurs collaborateurs à distance ?

La période post-crise a fait place à une nouvelle période de questionnements sur ce que désirent vraiment les salariés en termes de lien avec les entreprises. La forte digitalisation des échanges pour maintenir le lien à distance a changé leur regard sur l'organisation du travail : les collaborateurs veulent ancrer cette expérience de travail hybride à condition qu'elle corresponde aux besoins individuels de chacun.

1. Télétravail : un équilibre difficile entre autonomie et isolement

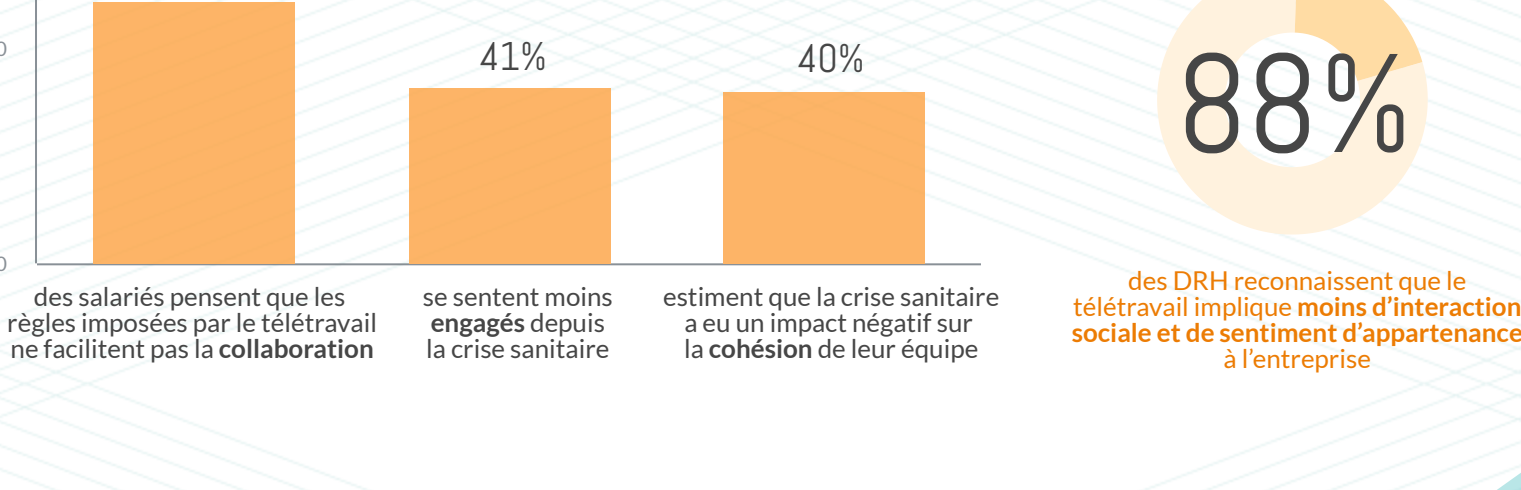
Avec du recul, la satisfaction du télétravail laisse apparaître une stabilité en trompe-l'œil

83% des salariés considèrent que le télétravail apporte une plus grande autonomie

27% ont toutefois développé un sentiment d'isolement par rapport à leurs collègues

26% estiment que la distance a eu un impact sur leur santé physique et psychologique

Collaboration, cohésion & engagement des salariés : des valeurs impactées par la distance et l'isolement



2. Le lien digital : un outil suffisant ?

Les outils digitaux facilitent la qualité de vie professionnelle des télétravailleurs

80% des salariés pensent que l'utilisation de logiciels informatiques a un effet positif sur l'efficacité du travail à distance

76% trouvent qu'ils ont un meilleur équilibre entre vie pro & vie perso grâce aux outils digitaux

78% d'entre eux estiment qu'ils ont un effet positif sur l'organisation de leur travail

77% jugent qu'ils ont aussi un effet positif sur leur vie quotidienne

75% trouvent que leur utilisation joue positivement sur leur bien-être au travail

Toutefois, la distance et les outils digitaux sont source de désengagement et de perte de créativité en entreprise

Les employés à distance ont moins de liens avec des collègues d'autres unités que la leur, entraînant un déclin de la collaboration inter-groupes. Les outils collaboratifs ne permettent pas non plus de reproduire la spontanéité des interactions et la communication interpersonnelle, impactant *in fine* la créativité en entreprise.

Côté salariés

Côté entreprises

28%

des 25-34 ans (et 24% des 35-44 ans) envisageraient de quitter leur emploi en cas de mauvaise expérience digitale

54%

des DRH pensent que le télétravail implique moins de créativité et de capacité à résoudre des problèmes complexes en raison de la baisse de la collaboration

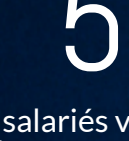
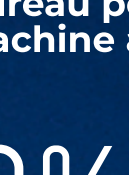
3. Le bureau, un espace où (re)vit le collectif et l'engagement

Après des mois de travail à distance, les entreprises font face à une baisse de l'attachement et de la fidélité de leurs salariés



31% des salariés se disent moins attachés à leur entreprise depuis le début de la crise sanitaire, contre 12% s'y sentant plus attachés

La fidélité d'un point de vue professionnel c'est avant tout une fidélité envers son équipe pour 27% des collaborateurs, puis envers les valeurs de l'entreprise pour 22%



L'ambiance, les habitudes et les événements au sein de l'entreprise jouent un rôle important pour 83% des salariés dans l'attachement à leur employeur

En manque de lien social, des salariés reviennent avant tout au bureau pour revoir leurs collègues (et écouter leurs blagues nulles autour de la machine à café)

59%

des salariés vont au bureau d'abord pour partager un moment de convivialité avec leurs collègues

52%

pensent que le retour sur site renforce le lien social et l'esprit d'équipe

20%

ont une plus grande motivation pour effectuer leur travail lorsqu'ils sont sur site

46%

aimeraient trouver dans leurs locaux un espace qui renforce le sentiment d'appartenance à l'entreprise

12%

souhaiteraient disposer d'espaces dédiés à la formation, au partage d'expérience

Comment les entreprises peuvent-elles recréer des relations sociales entre les salariés qui en ont besoin ? En renforçant le sens du collectif



75% des entreprises sondées envisagent de mettre en place des moments conviviaux pour maintenir ou renforcer le lien au travail, 35% pensent organiser des animations sur site et 34% des séminaires.

4. Lien : les jeunes salariés avec de plus fortes attentes

Parce qu'ils sont ceux qui ont le plus souffert du travail à distance, les jeunes sont les plus heureux de retrouver le bureau

34% des jeunes salariés estiment qu'il leur arrive souvent de se sentir isolés

49% pensent qu'aller au bureau est avant tout important pour la vie sociale avec leurs collègues

Les moins de 30 ans considèrent l'entreprise comme une réelle communauté humaine. Le bureau devient un lieu de vie et d'engagement collectif

69% des <30 ans estiment que le bureau a un impact positif sur l'esprit d'équipe

67% considèrent que leurs collègues sont également des amis

Des jeunes salariés avec une vision différente de l'entreprise

des 25-34 ans souhaitent que les entreprises incarnent d'abord la solidarité, contre 36% pour l'ensemble des salariés

43%

33%

veulent qu'elles soient porteuses de bienveillance, contre 26% en moyenne

5. Le manager : figure de proue de la cohésion d'équipe

Le manager unit les salariés dans une période trouble : les collaborateurs appellent à ce que ce rôle d'accompagnateur soit renforcé



70% des collaborateurs estiment que les managers ont su adapter leur manière de manager en télétravail ; 67% pensent qu'ils ont su conserver un lien de confiance professionnel



40% des salariés trouvent que le rôle du manager a évolué vers plus d'accompagnement, mais 28% ont toutefois le sentiment de ne pas avoir été bien accompagnés depuis le début de la crise sanitaire

Les managers rencontrent toutefois des difficultés pour maintenir le lien avec leur équipe, en particulier avec les salariés en télétravail

44%

des managers rencontrent des difficultés à détecter les collaborateurs à risque et 43% à gérer les fragilités en période de crise

31%

estiment que repenser les liens collectifs et maintenir l'esprit d'équipe pour éviter l'isolement sont plus problématiques à adapter avec des salariés à distance

Une évolution qui impacte également l'état d'esprit des dirigeants : vers plus de lien, de collaboration et d'échange en entreprise post-crise ?

96%

des DRH pensent que le rôle du manager dans un modèle d'entreprise post-crise est de donner du sens et de motiver

94%

estiment que le manager doit également faire le lien avec les autres services

74%

des dirigeants consultent davantage leurs collaborateurs avant de prendre une décision

44%

ont pour objectif prioritaire de davantage se préoccuper de priorités et de recréer du lien social

Collaborateurs x entreprises : les enseignements pour créer du lien à distance

Dans un contexte où la digitalisation a changé le regard des salariés sur l'organisation du travail, le nouveau défi des entreprises est de transformer la crise en opportunité. Parce que les besoins relationnels avec l'employeur ont varié selon le vécu du travail à distance et la vie personnelle de chacun, les collaborateurs veulent un espace de travail sur-mesure, qui corresponde à leurs besoins individuels. Les marques ne doivent pas oublier que tous les salariés ont besoin de faire partie de l'entreprise, même lorsqu'ils sont absents du site. Plus que d'adapter leur organisation du travail, les marques doivent incarner le lien, devenir le « fil d'Ariane » qui lie et unit les salariés, qu'ils soient à distance ou au bureau.