

# Rapport 2022 sur les relations sociales au travail

Une étude récente révèle que les collaborateurs sont en manque de liens et que des outils de communication adéquats peuvent répondre à ce besoin.



# Table des matières

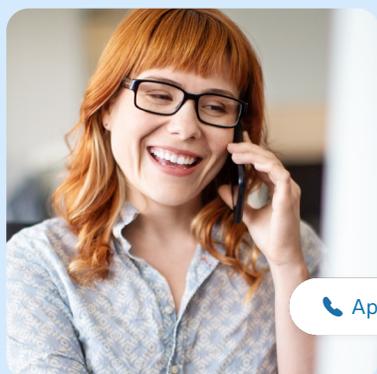
De nouvelles façons de communiquer .....	3
Les relations sociales : plus qu'un désir, un besoin .....	4
La confiance des collaborateurs envers leurs employeurs .....	7
Les outils de communication : un facteur décisif des relations sociales .....	8
Le monde du travail de demain sera mobile .....	12
La solution : RingCentral .....	14
Méthodologie .....	16

# De nouvelles façons de communiquer

La pandémie de COVID qui a débuté en 2020 a bouleversé nos vies sur tous les plans. Et nos relations sociales, privées comme professionnelles, n'ont pas été épargnées.

La quasi-totalité des personnes employées à temps plein aux États-Unis, toutes tailles d'entreprises confondues, travaillait sur site avant la COVID. Avant la crise sanitaire, 89 % d'entre elles travaillaient sur site à temps plein (au moins trois jours par semaine). Mais la donne a changé : à présent, petites et moyennes entreprises sont de plus en plus nombreuses à adopter le travail hybride ou le télétravail. De 11 % avant 2020, elles sont passées à 39 % à proposer de tels modèles. Et cette tendance semble vouée à perdurer.

Le télétravail et le travail hybride ont changé la perception que les employés ont des relations sociales.

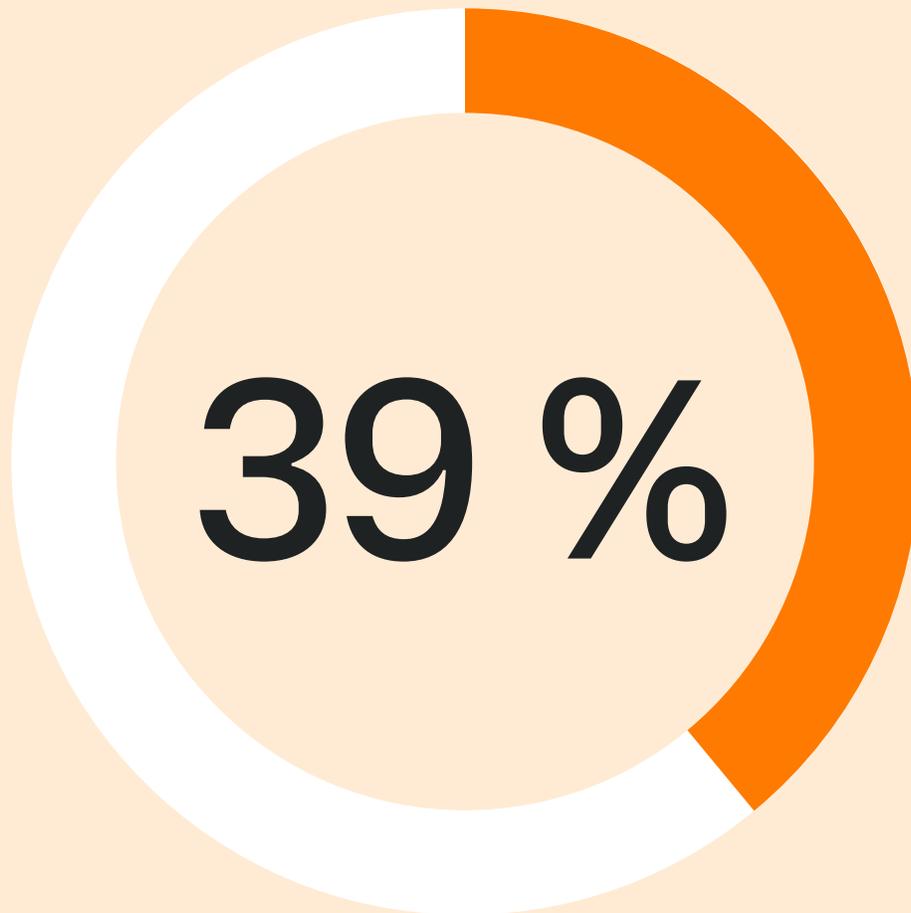


Appel en cours

**74 % des personnes interrogées affirment que la nature même des relations sociales a changé avec la pandémie de COVID.**

Quelle est la place des relations sociales dans cette nouvelle configuration ? Pour le savoir, nous avons interrogé 3000 employés de petites et moyennes entreprises afin de mieux comprendre ce qu'ils pensaient de leur travail, des styles de communication et de leurs employeurs. Ce rapport met en lumière les principaux résultats de notre étude et vous propose des conseils pour promouvoir dès aujourd'hui les relations sociales au travail.

# Les relations sociales : plus qu'un désir, un **besoin**



des participants affirment s'être sentis plus seuls et isolés en raison du télétravail ou du travail hybride pendant la crise de la COVID

## Les sentiments de solitude ou d'isolement au travail ne sont pas sans conséquences :

**29 %**

des participants déclarent que ces sentiments nuisent à leur enthousiasme vis-à-vis de leur travail

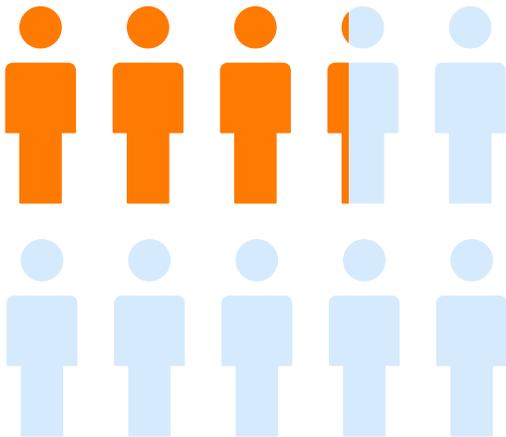
**27 %**

des participants affirment que ces sentiments dégradent leurs relations au travail

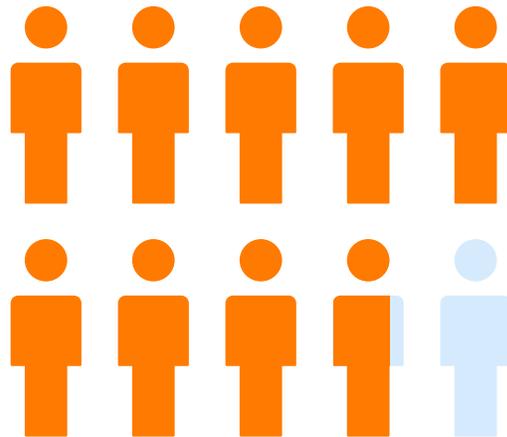
**26 %**

des participants indiquent que ces sentiments jouent sur leur bien-être psychologique global

**33 %** des participants aimeraient avoir plus de relations sociales dans le cadre professionnel



**88 %** des participants déclarent être plus productifs quand ils s'entendent bien avec leurs collègues



## Points essentiels



### Donnez la priorité à votre personnel.

Vu le boom qu'a connu le télétravail en raison de la pandémie, il est logique que les collaborateurs se sentent plus seuls au travail. Pour pallier ce phénomène, faites de votre équipe votre priorité et cherchez des moyens d'améliorer les relations professionnelles. Faites preuve de créativité en proposant des événements de team building, comme des déjeuners réguliers en équipe, la visite d'un musée ou une soirée jeux.



### Trouvez de nouveaux moyens de créer des liens.

Encouragez vos collaborateurs à prendre soin d'eux en prenant soin d'autrui. Donnez-leur la possibilité de s'engager à titre bénévole. D'après Angela Thoreson, assistante sociale pour le groupe Mayo Clinic<sup>1</sup>, le volontariat permet, entre autres avantages :

- d'améliorer la santé physique et psychologique ;
- de donner du sens et d'acquérir de précieuses compétences ;
- de nourrir des relations nouvelles et existantes.



### Témoignez votre reconnaissance.

Faites preuve de reconnaissance vis-à-vis de vos collaborateurs en leur offrant des avantages supplémentaires, comme un jour de vacances en plus ou une carte cadeau pour un service de livraison à domicile. Mettez en place un canal de communication interne qui valorise les réussites communes et individuelles pour aider vos employés à nouer des relations solides avec des personnes qu'ils n'ont peut-être jamais rencontrées de visu.

1. [Helping people, changing lives: 3 health benefits of volunteering \(Aider les personnes à changer des vies: 3 avantages du bénévolat pour la santé\), Mayo Clinic Health System](#)



# La confiance des collaborateurs envers leurs employeurs

**67 %** des participants affirment que leurs supérieurs ont été à l'écoute de leurs besoins pendant la pandémie

**82 %** des participants ont confiance en la capacité de leur employeur à rendre leur lieu de travail le plus sûr possible pour limiter la propagation de la COVID

**83 %** des participants déclarent que leur employeur tient compte de leur santé physique dans le cadre de la préparation du retour au bureau

**67 %** des participants ont (pleinement) confiance en la capacité de leur employeur à préparer le retour au bureau post-COVID

## Points essentiels



### Tenez vos collaborateurs informés.

Annoncez à votre personnel les mesures que vous prenez pour leur santé physique et psychologique dans le cadre du retour (partiel) au bureau.



### Échangez avec chacune et chacun.

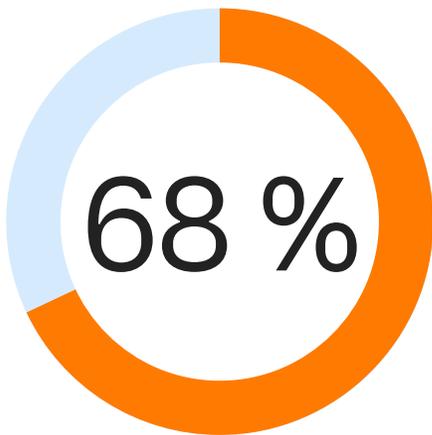
Menez des discussions franches avec tous vos employés et tenez compte de leurs peurs ou inquiétudes. Si possible, donnez-leur la possibilité de choisir le modèle qui leur convient le mieux.



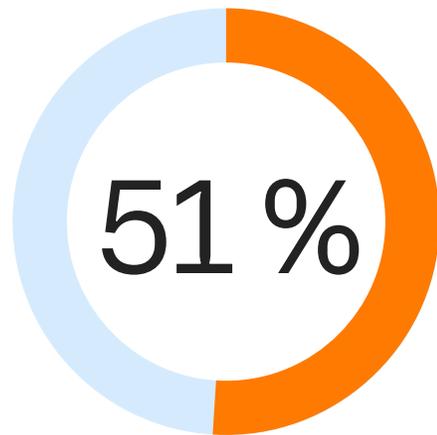
### Repensez votre organisation quotidienne.

Organisez le calendrier de vos équipes avec des semaines sur site et des périodes en télétravail. Si vous souhaitez mettre durablement en place un modèle hybride, investissez dans de nouveaux outils pour simplifier les communications.

# Les outils de communication : un facteur décisif des relations sociales



des participants disent utiliser « beaucoup plus »  
ou « un peu plus » des outils de communication  
et de collaboration d'entreprise depuis  
la pandémie de COVID



des participants déclarent que les outils de  
communication et de collaboration d'entreprise  
ont « grandement amélioré » ou « un peu  
amélioré » les communications



76 %

des participants pensent que les personnes qui utilisent les communications vocales ont des liens plus étroits

43 %

des participants pensent que les communications vocales sont le meilleur mode de communication pour résoudre la solitude au travail

68 %

des participants sont d'accord avec l'idée que « communiquer en ligne par le biais d'appels téléphoniques ou de visioconférences est aussi bien que de communiquer en personne pour les tâches professionnelles »

69 %

des participants pensent que les personnes qui passent des appels téléphoniques ou participent à des visioconférences ont de meilleures relations personnelles avec leurs collègues

58 %

des participants pensent que les personnes utilisant la messagerie d'équipe communiquent mieux

57 %

des participants disent que les appels passés via une application (comme [RingCentral](#)), la messagerie d'équipe, les visioconférences et les appels téléphoniques sont les meilleurs moyens de communiquer pour permettre à plusieurs personnes de rester connectées en même temps

79 %

des participants utilisent actuellement plus d'un outil de communication et de collaboration

50 %

des participants préféreraient n'en utiliser qu'un seul

83 %

des participants pensent qu'avoir accès à une plateforme réunissant messagerie, appels vocaux et visioconférences est idéal

## Points essentiels



### L'importance clé des communications vocales

Les communications vocales ne sont pas près de disparaître, loin de là. Que vos collaborateurs travaillent à distance, sur site ou les deux, encouragez-les à privilégier les appels téléphoniques plutôt que les e-mails. Trouvez un système de téléphonie complet (incluant les appels partout dans le monde, les fax, la messagerie vocale et les visioconférences immersives) accessible sur une seule application disponible via téléphone portable, ordinateur et tablette.



### Un seul fournisseur pour répondre à tous vos besoins en communication

Pas moins de 83 % des employés aimeraient utiliser une application de communication tout-en-un : simplifiez-leur la tâche en optant pour un fournisseur capable de satisfaire à tous vos besoins. À la clé : une hausse de votre retour sur investissement, une baisse du coût total de possession via l'association des appels téléphoniques, des visioconférences, des fax, du chat et du centre de contact, mais aussi une réduction des tâches administratives. Un fournisseur, un outil, une facture : quoi de plus simple ? Sans parler du gain de temps, et donc d'argent, qui vous laissera libre de vous concentrer sur l'essentiel : votre activité. Sachez en outre qu'avec un fournisseur unique, vous bénéficierez d'un chargé de clientèle dédié qui veillera à ce que vous profitiez pleinement de votre service.



### Priorité à la mobilité

Optez pour un outil de communication conçu pour être accessible n'importe où et à tout instant. Avec une application de communication tout-en-un 100 % mobile, vous avez l'assurance de garder toujours le contact avec vos employés, fournisseurs et clients, et ce, où que vous soyez. Imaginez pouvoir changer de terminal (téléphone, tablette ou ordinateur) au beau milieu d'un appel et gérer votre activité où bon vous semble, tout en offrant à vos collaborateurs la possibilité de rester productifs et de travailler en tout lieu. Cette liberté est désormais une réalité. Son nom : RingCentral.

# Le monde du travail de demain sera mobile.

75 %

des participants pensent que la liberté de travailler n'importe où est la norme pour tous les secteurs importants

53 %

des participants préfèrent travailler chez eux plutôt qu'au bureau

72 %

des participants pensent que les visioconférences sont vouées à remplacer les réunions en présentiel

63 %

des participants estiment pouvoir nouer des relations avec des collègues sans jamais les rencontrer en personne

68 %

des participants sont « plus susceptibles » ou « plutôt plus susceptibles » de rejoindre un employeur proposant le télétravail en raison du variant Delta



## Points essentiels



### **Soyez prêt à prendre la bonne direction.**

Équipez votre entreprise pour pouvoir proposer des modèles hybrides et de télétravail grâce à une plateforme de communications flexible vous offrant la possibilité d'ajuster le nombre de lignes, d'utilisateurs et de terminaux en quelques clics en fonction de l'évolution de votre activité. Optez pour une plateforme ouverte qui s'intègre facilement à vos applications préférées telles que Salesforce, Microsoft 365 et Google Cloud afin de simplifier le travail de toutes vos équipes. Finis les allers-retours intempestifs d'un écran à un autre !



### **Prenez des décisions éclairées.**

Tirez profit d'analyses avancées pour appuyer vos décisions stratégiques. Trouvez des moyens astucieux d'accroître la productivité de votre entreprise, par exemple en boostant les ventes grâce aux données collectées ou en permettant à vos collaborateurs d'utiliser les numéros de téléphone de l'entreprise sur leurs smartphones privés.



### **Protégez votre activité.**

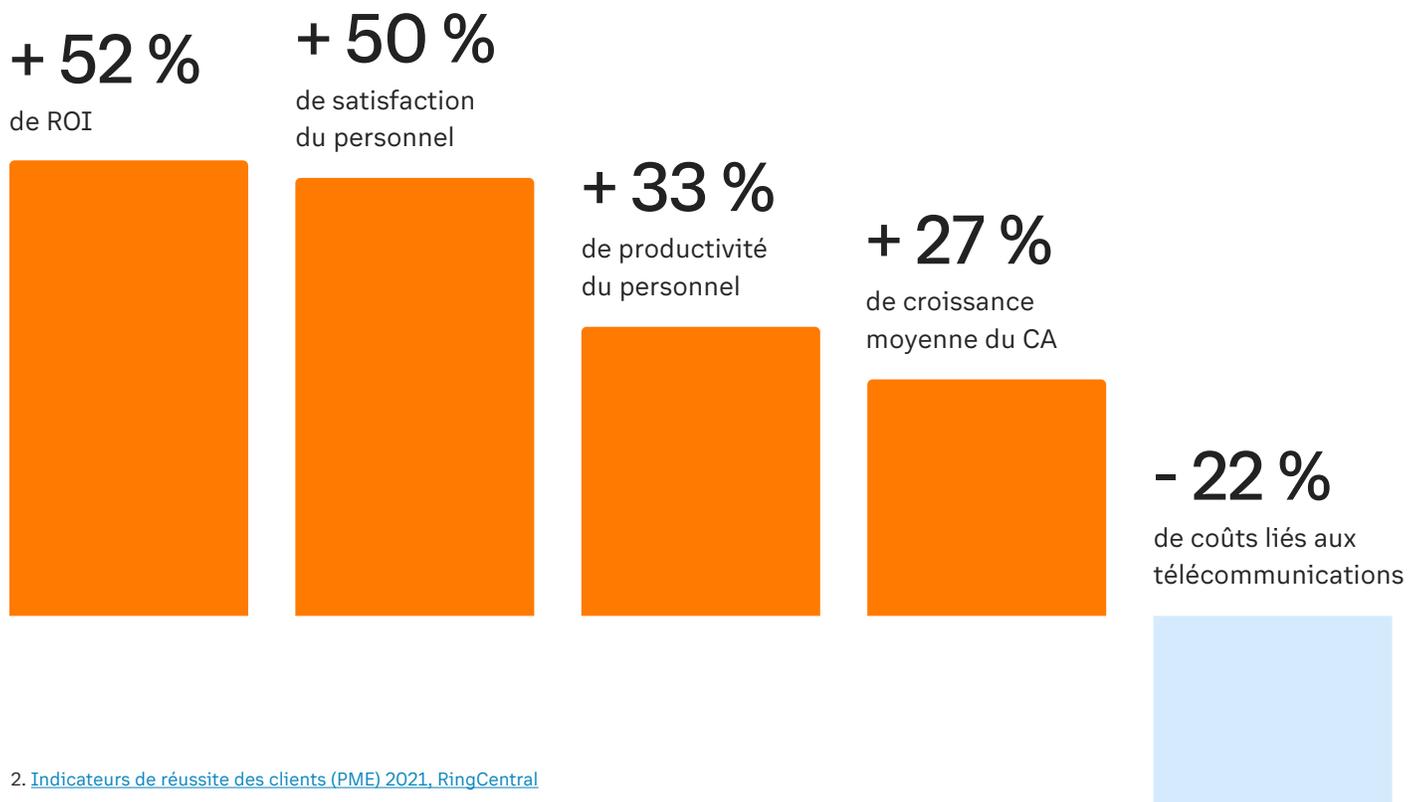
Misez sur une solution fiable pour préserver votre activité. Choisissez un outil de communication garantissant une disponibilité de 99,999 % pour rester connecté malgré les pannes et autres catastrophes naturelles. Dites adieu aux appels coupés. Adoptez une solution déjà plébiscitée par des milliers de petites entreprises pour son assistance disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 par téléphone, chat ou e-mail. Mais surtout, équipez-vous d'une solution offrant une sécurité de tout premier ordre pour protéger vos données et toutes vos communications face aux risques de fraude et d'utilisation abusive.

# La solution : RingCentral

Malgré le besoin urgent en solutions de communication capables d'effacer les distances à l'ère du télétravail, 17 % des employés affirment que leur entreprise n'utilise toujours pas d'outils digitaux de communication et de collaboration. Si vous en faites partie, il n'est pas trop tard pour sauter le pas !

L'heure est venue de passer à une plateforme de communications unifiées pour booster les relations sociales au travail.

RingCentral aide les petites et moyennes entreprises à stimuler leur activité et à renforcer leurs liens. En moyenne, les sociétés qui confient leurs besoins en communications et collaboration à RingCentral peuvent tabler sur :<sup>2</sup>



2. [Indicateurs de réussite des clients \(PME\) 2021, RingCentral](#)

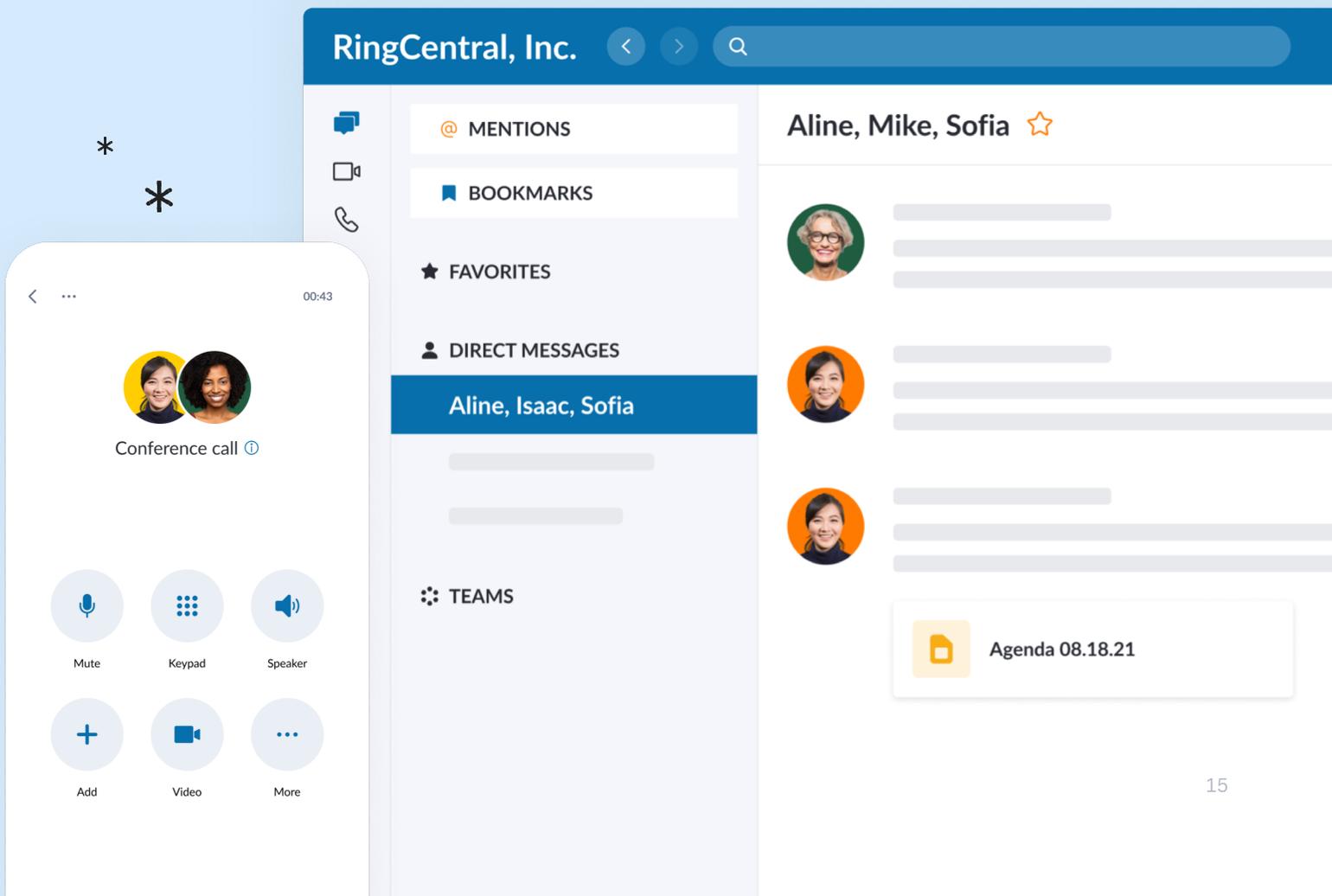
Avec RingCentral MVP™, vous dotez votre entreprise d'une plateforme de communications unifiées maintes fois primée, facile à utiliser et capable d'évoluer au même rythme que votre activité.

## Simplifiez-vous la vie en optant pour une seule et même application réunissant téléphonie, vidéo, messagerie et bien d'autres fonctionnalités encore : RingCentral.

Notre solution vous offre la liberté de travailler où vous le souhaitez et s'intègre en toute simplicité à l'ensemble de vos applications et systèmes métiers favoris : personnalisez vos processus grâce aux plus de 250 pré-intégrations de notre [App Gallery](#) et à nos API ouvertes disponibles sur le [portail développeurs RingCentral](#).

RingCentral reste à vos côtés à chaque étape de votre développement. N'hésitez plus : faites le bon choix pour votre activité !

Pour en savoir plus sur MVP, rendez-vous sur [ringcentral.com/fr/fr/office/product-overview.html](https://ringcentral.com/fr/fr/office/product-overview.html).



# Méthodologie



RingCentral et Ipsos ont mené une enquête auprès de l'échantillon suivant :

- 2 000 Américains, Britanniques, Français et Australiens âgés de 21 à 65 ans
- 1 000 Allemands âgés de 21 à 65 ans

Caractéristiques des personnes interrogées :

- Petites et moyennes entreprises de 1 à 399 collaborateurs
- Employés à temps plein ou employés à temps partiel cumulant deux emplois avant le début de la pandémie de COVID-19
- Le public cible comprend des décideurs, des non-décideurs, des travailleurs de première ligne et des travailleurs de l'information

Pour plus d'informations, n'hésitez pas à prendre contact avec un représentant commercial. Rendez-vous sur [ringcentral.fr](https://ringcentral.fr) ou composez le 0800 90 39 18.

RingCentral, Inc. (NYSE: RNG) est un fournisseur leader de solutions de communication et de centre de contact dans le cloud pour entreprises, basées sur la puissante plateforme Message Video Phone™ (MVP™). En remplaçant les systèmes existants de visioconférence et de PBX sur site par des solutions plus flexibles et plus rentables, RingCentral donne aux collaborateurs mobiles et aux équipes dispersées les moyens de communiquer, de collaborer et de se connecter via n'importe quel biais, depuis n'importe quel terminal, où qu'ils se trouvent. RingCentral propose trois produits phares dans son portefeuille, incluant RingCentral MVP™, une plateforme de communications unifiées en tant que service (UCaaS) comprenant des fonctionnalités de messagerie, visioconférence et téléphonie dans le cloud ; RingCentral Video™, la solution de visioconférence de l'entreprise, dotée d'une messagerie d'équipe qui permet des réunions de type Smart Video Meetings™ ; et les solutions RingCentral de centre de contact dans le cloud. La plateforme ouverte de RingCentral intègre les applications d'entreprise et permet aux clients de personnaliser facilement la gestion des flux. Le siège de RingCentral est situé à Belmont en Californie, et l'entreprise possède des bureaux dans le monde entier.

**RingCentral**

RingCentral France SAS, 3 rue Saint-Georges Paris, France. [ringcentral.fr](https://ringcentral.fr)

© 2022 RingCentral, Inc. Tous droits réservés. RingCentral et le logo RingCentral sont des marques déposées de RingCentral, Inc. Les éventuels autres marques et logos de tiers figurant dans le présent document appartiennent à leurs propriétaires respectifs.