

COMMUNIQUÉ DE PRESSE - 5 JUIN 2019
Embargo web jusqu'au 4 juin 2019, 20h
Embargo (print, TV, radio...) jusqu'au 5 juin, 6h

« Et si on se parlait ? » Comment les interactions au bureau créent de la performance

Résultats exclusifs du Baromètre Paris Workplace 2019 SFL-Ifop

SFL publie aujourd'hui les résultats du 6^e baromètre Paris Workplace, réalisé en partenariat avec l'Ifop (1 600 salariés interrogés, travaillant dans un bureau, à Paris et première couronne). Cette édition 2019 mesure, pour la première fois en France à cette échelle, **l'impact des interactions entre les salariés sur leur performance et leur bien-être.**

En synthèse : pour lutter contre l'isolement et générer du bien-être au travail, les entreprises doivent encourager leurs salariés à se voir, à se parler « en vrai » et à se concentrer sur un nombre de relations optimal (entre 3 et 10 interlocuteurs par jour). Bonne nouvelle : les entreprises qui parviennent à cultiver les meilleures relations en interne sont récompensées – elles sont jugées les plus performantes.

- 1. Isolement au travail, le mal du siècle : 26 % des salariés interrogés se sentent souvent isolés**, et ces derniers sont en situation de (grande) fragilité : plus stressés, moins heureux au travail, ils sont aussi moins performants et moins fidèles à leur entreprise.
- 2. Télétravail, à consommer avec modération : le télétravail favorise le sentiment d'isolement** (36 % des télétravailleurs contre 19 % pour les autres). Les télétravailleurs sont aussi deux fois plus nombreux à s'ennuyer (34 % vs 16 %) et même trois fois plus nombreux à **craindre d'être licenciés** (24 % vs 8 %).
- 3. Il faut se parler : seuls les échanges physiques, en face à face, permettent de réduire le risque d'isolement**, qui est divisé par deux quand on parle à plus de trois collègues en face à face dans la journée.
- 4. La multiplication des échanges par e-mail, messageries instantanées ou téléphone, ne permettent pas de sortir un salarié de l'isolement.** Au-delà de 20 interactions par mail ou téléphone par jour, le sentiment d'isolement se renforce.
Trop de relations tue la relation : il existe une fréquence d'interactions idéale, située entre 3 et 10 interlocuteurs par jour. Passé 20 collègues / jour, les salariés peuvent « péter les plombs » : le niveau de stress et le risque de tensions avec les collègues augmentent de moitié.
- 5. Quand les relations sont bonnes, l'entreprise est plus performante :** les entreprises dans lesquelles la qualité des relations entre collègues est jugée « très bonne » sont aussi jugées les plus performantes par leurs salariés (7,6/10 vs 5,9/10 quand les relations sont « moyennes »).
- 6. Le bureau est d'abord un espace social d'abord, avant d'être un espace de travail :** les salariés viennent au bureau d'abord pour « la vie sociale avec leurs collègues » à 42 % (première raison citée).

CONTACT PRESSE

1. **De plus en plus connectés, de plus en plus isolés**

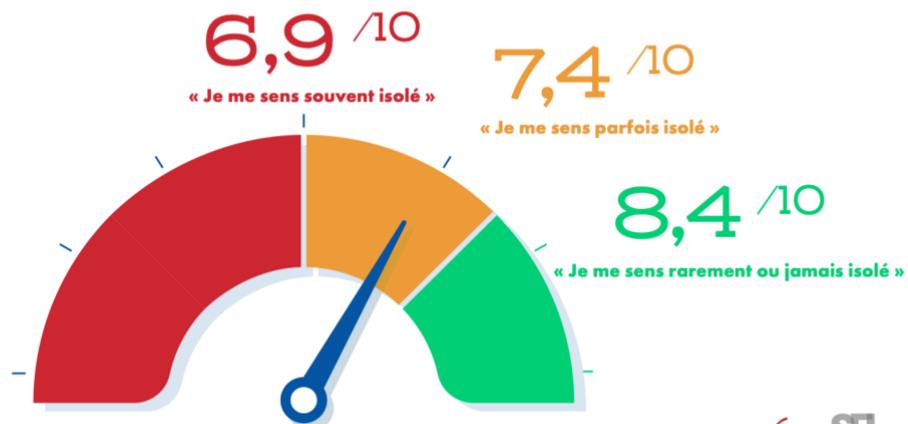
Les moyens de communication n'ont jamais été aussi développés en entreprise – 7 salariés sur 10 échangent quotidiennement avec plus de 10 personnes par messagerie instantanée, mails, téléphone ou intranet. Les *open spaces* et les bureaux partagés se multiplient depuis 20 ans, rassemblant désormais 82 % des travailleurs. **Pour ainsi dire, les salariés ne sont (presque) jamais seuls au travail.**

Et pourtant, une majorité de salariés confessent qu'il leur « arrive de se sentir isolés » au sein de leur entreprise (59 %). Plus alarmant encore : **un quart des salariés affirment se sentir « souvent isolés ».**

Ce résultat mérite qu'on s'y arrête. Car l'enquête permet de mettre en lumière l'impact insoupçonné et inquiétant du sentiment d'isolement sur toute une série d'items, pour le salarié bien sûr, mais aussi pour l'entreprise elle-même. **Les salariés « souvent isolés » sont moins heureux au travail ; ils s'attribuent une note inférieure de bien-être au travail, de 5,5/10 contre 6,6/10 pour la moyenne des salariés.** Ils sont également beaucoup plus nombreux à s'avouer « souvent stressés par leur travail » et s'estiment moins performants que leurs collègues.

Le sentiment d'isolement est aussi le révélateur d'une faille dans le système de management. **Les salariés souvent isolés jugent à 49 % qu'ils ne se sentent pas soutenus en cas de difficultés, c'est deux fois plus que les salariés qui se sentent rarement isolés.** Conséquence logique, ils ne se voient pas rester dans leur entreprise durablement – 70 % d'entre eux pensent qu'ils auront quitté leur entreprise dans les 5 années à venir. Ils sont aussi moitié plus nombreux à déclarer avoir des tensions avec leur responsable hiérarchique et même avec leurs collègues, contribuant de fait à un climat relationnel dégradé dans leur entreprise.

Évaluation de sa performance sur 10



2. **Le télétravail favorise le sentiment d'isolement, l'ennui... et la crainte d'être licencié**

Le télétravail est une demande exprimée par une bonne partie des salariés – **46 % souhaitent pouvoir, a minima, avoir la possibilité d'y recourir ponctuellement**. Il est d'ailleurs largement entré dans les mœurs – **41 % des salariés franciliens interrogés travaillent au moins une fois par semaine en dehors de leur bureau**, que ce soit à leur domicile ou dans un tiers-lieu. Le télétravail répond notamment à la problématique du temps de transports, particulièrement sensible en Ile de France (cf. sur ce point le [Paris Workplace 2018](#), consacré au thème de la mobilité).

Pourtant, les effets du télétravail sur le sentiment d'appartenance et la vie sociale en entreprise ont rarement fait l'objet d'une étude à grande échelle. C'est tout l'enjeu de ce Paris Workplace 2019, qui ne se contente pas d'analyser les motivations ou éléments de satisfactions des télétravailleurs, mais qui compare de façon systématique cette population avec les non-télétravailleurs sur plus de 50 items.

Il en ressort que **les salariés qui pratiquent régulièrement le télétravail (au moins une fois par semaine) sont plus nombreux à se sentir « souvent isolés »**. **Les télétravailleurs sont aussi deux fois plus susceptibles de « s'ennuyer souvent » au travail (34 %)**. L'éloignement de l'entreprise produit des effets spectaculaires et inattendus : ainsi, les télétravailleurs réguliers sont trois fois plus nombreux à « avoir peur de se faire licencier » (24 % contre 8 % pour la moyenne des autres salariés).

Mais au moins devrait-on s'attendre à ce que le télétravail favorise le bien-être des salariés, diminue le niveau de stress en épargnant le temps de transport, et améliore la performance. Ce sont en tous cas des arguments régulièrement avancés par les entreprises mettant en place ce système de travail à distance.

Pourtant, **l'enquête ne permet pas d'établir un quelconque effet du télétravail sur le bien-être et la performance des salariés**. Les télétravailleurs réguliers affichent exactement la même note de bien-être au travail que les autres (6,6/10). Ils sont aussi plus nombreux à se dire « stressés ». Plus surprenant : ils ont autant de mal que leurs collègues à se concentrer. **En conséquence de quoi, les télétravailleurs s'attribuent en moyenne la note de 7,4/10 pour leur performance, légèrement inférieure à la moyenne des autres salariés (7,6/10)**.

Le télétravail multiplie par deux le sentiment d'isolement

« Je me sens souvent seul ou isolé au sein de mon entreprise. »

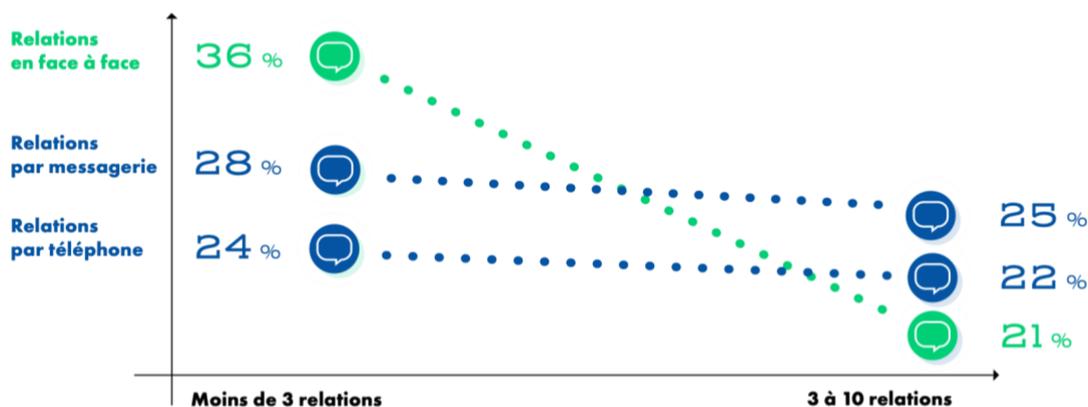


3. **Comment rompre l'isolement en entreprise ? Il ne suffit pas de multiplier les échanges par mail, téléphone ou messagerie... Il faut se parler en face à face**

Pour sortir un salarié de son isolement, la multiplication des échanges par téléphone ou par mail est sans effet : **un salarié qui échange quotidiennement avec 10 collègues par mail a autant de risque de souffrir d'isolement que celui qui échange avec moins de trois personnes.**

En revanche, la multiplication des échanges en face à face a un effet spectaculaire : **quand un collaborateur parle à plus de trois personnes en face à face dans une journée, la probabilité qu'il se sente « souvent isolé » est divisée par deux.**

« Je me sens souvent seul ou isolé au sein de mon entreprise. »

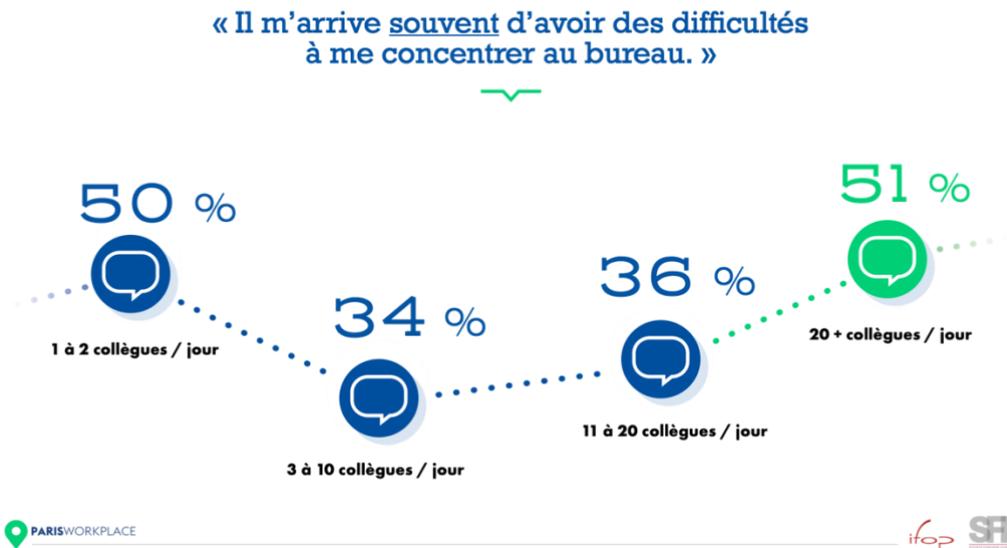


Sans surprise donc, la relation physique est la forme de relation la plus plébiscitée par les salariés : à choisir, 77 % préfèrent échanger avec leurs collègues ou leur hiérarchie en face à face (13 % par mail, 10 % par téléphone).

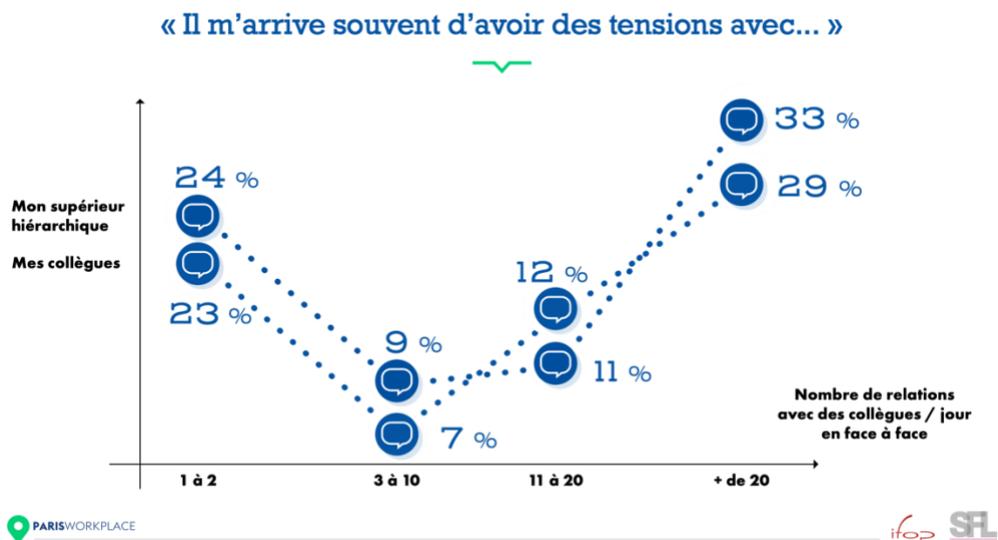
Les enseignements pour les entreprises sont éclairants – **si la généralisation des messageries internes et externe obéit à une logique d'efficacité opérationnelle, elle est sans effet sur la communication et la qualité des relations dans l'entreprise.**

4. **Trop de relations tue la relation... ou quand la multiplication des échanges et des sollicitations peut faire « péter les plombs »**

Les salariés qui échangent avec plus de 20 collègues par jour éprouvent plus souvent des difficultés à se concentrer (51 % vs 36 % pour ceux qui échangent avec entre 11 et 20 collègues) et se disent plus souvent stressés (53 % vs 39 %).



Mais ils sont surtout beaucoup plus susceptibles d'avoir des tensions avec leurs collègues et même avec leur supérieur hiérarchique.

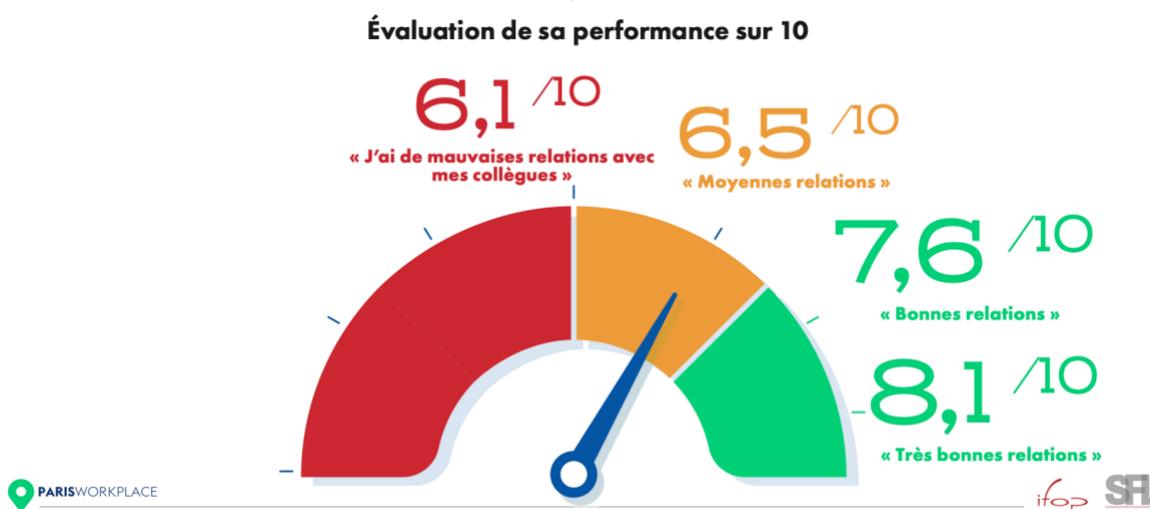


Les conséquences pour l'entreprise sont réelles, puisque ces salariés, débordés par les sollicitations, s'estiment aussi moins efficaces (7,3/10 vs 7,7/10) et jugent que leur entreprise est moins performante.

5. Quand les relations sont bonnes, l'entreprise est plus performante

Parmi une cinquantaine de critères testés (âge, sexe, secteur d'activité, taille de l'entreprise, niveau de responsabilité, etc.), la **qualité des relations entre collègue est LE facteur qui a le plus fort effet sur la performance des salariés.**

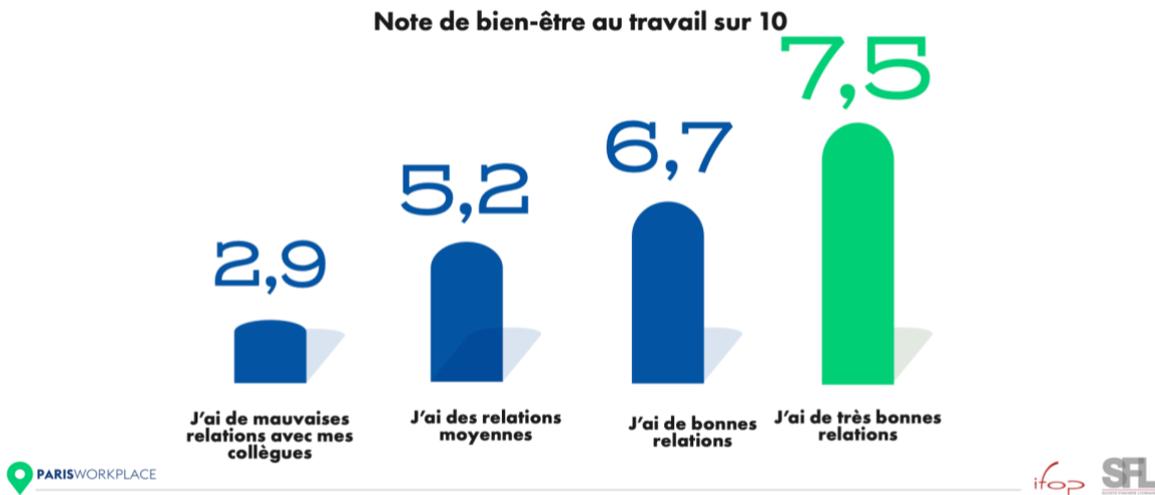
Les salariés qui jugent « très bonnes » la qualité des relations dans l'entreprise s'attribuent ainsi une **note de performance individuelle de 8,1/10** contre 6,5/10 pour les entreprises où les relations sont jugées « moyennes ».



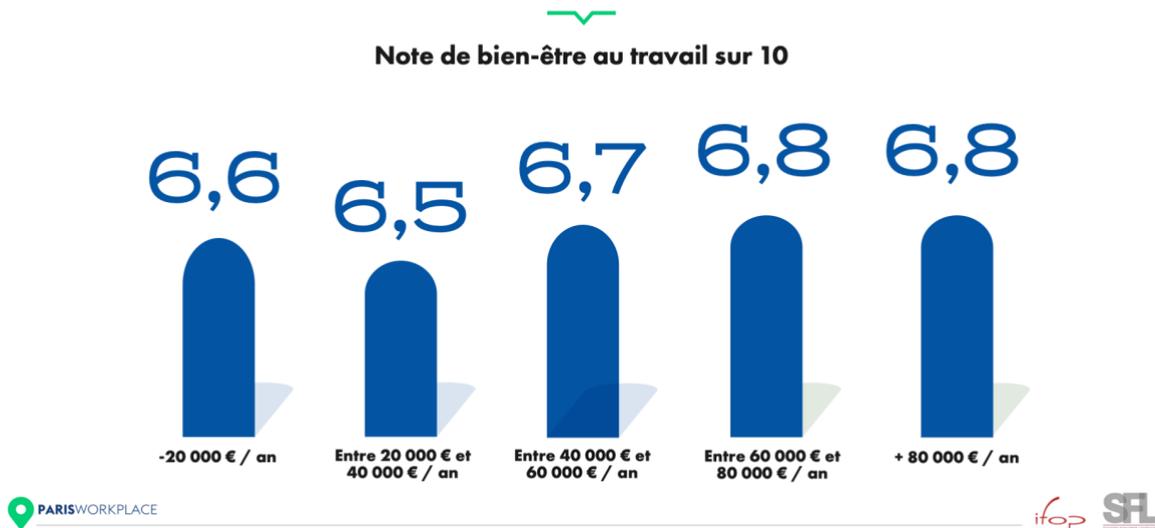
Bonne nouvelle : les entreprises qui parviennent à cultiver les meilleures relations en sont récompensées – elles sont jugées les plus performantes. Ainsi, les salariés qui jugent « très bonne » la qualité des relations dans l'entreprise jugent également très positivement la performance de l'entreprise dans son ensemble : 7,6/10 vs 5,9/10.

6. **Il vaut mieux avoir des collègues sympas qu'un gros salaire**

La qualité des relations a aussi un effet très spectaculaire sur le sentiment de bien-être au travail, beaucoup plus, par exemple, que le niveau de rémunération, qui ne joue qu'à la marge.



Par comparaison, le niveau de rémunération a un impact beaucoup plus faible sur le niveau de bien-être au travail



CONTACT PRESSE

7. Concrètement, que peuvent faire les entreprises pour lutter contre l'isolement et créer des interactions de qualité ?

Le système de management a un rôle à jouer

D'abord en promouvant le travail collaboratif : le bien-être au travail est directement corrélé à la fréquence du travail en équipe : les collaborateurs qui travaillent « très souvent » en équipe ont une perception plus positive de l'ambiance dans l'entreprise. Ils donnent à la qualité des relations avec leurs collègues une note de 7,4/10, contre 6,8 pour ceux qui travaillent « rarement » en équipe.

Ensuite par le fait de soutenir les salariés face à une difficulté – les salariés qui se sentent « soutenus » en cas de difficulté sont plus heureux au travail (7,2/10 vs 5,7/10 pour ceux qui ne sentent pas soutenus) ; ils s'estiment plus efficaces (7,7/10 vs 7,3/10) et jugent leurs supérieurs plus performants.

Mais l'environnement de travail joue également un rôle déterminant

Les salariés qui échangent le plus et qui entretiennent de bonnes relations avec leurs collègues disposent, plus souvent que la moyenne, d'espaces de convivialité dans leurs bureaux (84 % vs 66 %), et d'espaces destinés à travailler en mode collaboratif (62 % vs 47 %).

Last but not least, l'aménagement des bureaux joue un rôle sur la qualité des relations : **le meilleur « format » est celui des bureaux partagés de 2 à 6 personnes, qui favorisent davantage les échanges de qualité** que les *open spaces* ou les bureaux individuels fermés.

La qualité des relations entre salariés résulte donc également des choix réalisés par l'entreprise en matière d'aménagement des espaces.

Note de la qualité des relations avec ses collègues sur 10

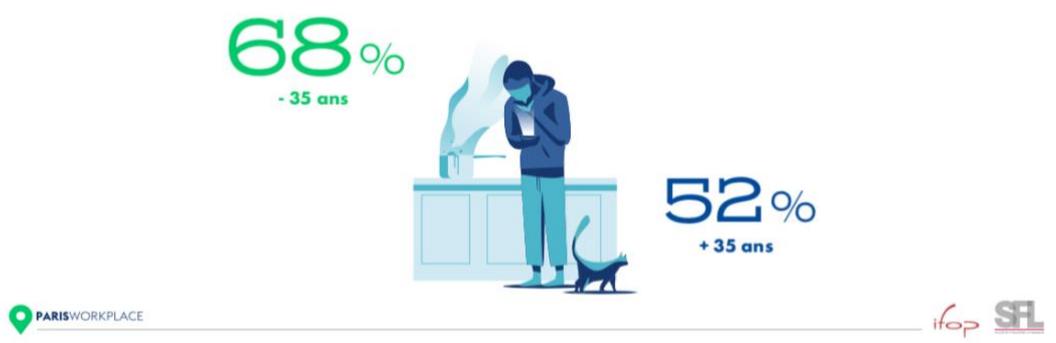
Types d'espaces occupés au travail



8. Les jeunes sont davantage sensibles à l'empiètement du travail sur leur vie privée

On lit souvent que les jeunes jonglent avec aisance entre vie professionnelle et vie personnelle. Pourtant, **les moins de 35 ans sont nettement plus nombreux que leurs aînés à se dire « stressés » par le fait de recevoir des messages ou appels d'ordre professionnel en dehors des horaires de bureau** (68 % vs 52 % pour les + 35 ans).

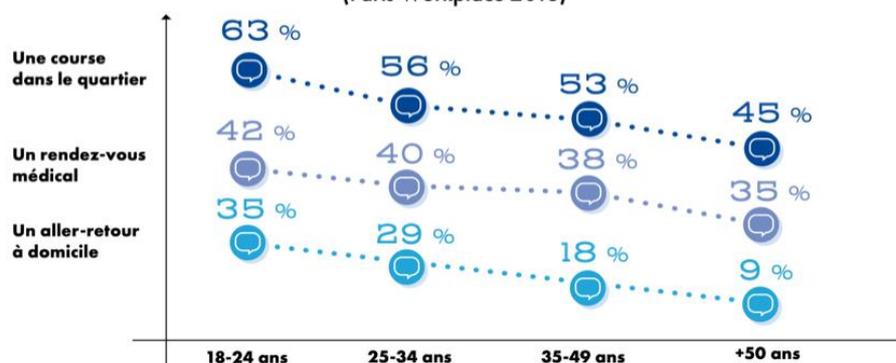
« Le fait de recevoir des messages ou d'échanger avec des contacts professionnels en dehors des horaires de bureau me stresse. »



Pour autant, dans le sens inverse, **les jeunes considèrent plus naturel que leurs aînés de prendre du temps, au cours de leur journée de travail, pour satisfaire un besoin personnel** (courses, médecin, aller-retour au domicile).

Sortir du bureau pendant une journée de travail est devenu pour les jeunes générations une nouvelle norme

« Il m'arrive de m'absenter du bureau au cours de ma journée de travail, pour... »
(Paris Workplace 2018)



VERBATIMS

Afin d'éclairer les résultats du Baromètre Paris Workplace 2019, 12 grands témoins, au premier rang desquels le Général Pierre de Villiers, apportent leur point de vue et leur expérience. En voici un extrait (l'ensemble des interviews est disponible dans le magazine du Paris Workplace).

- **Général d'armée Pierre de Villiers, ancien Chef d'État-major des Armées**

« Au fil de mes affectations militaires, j'ai acquis une conviction profonde : les lieux commandent l'efficacité. L'infrastructure conditionne l'ambiance, la qualité du travail et donc la performance. On retrouve quelques constantes : il faut notamment créer des espaces de convivialité aux carrefours stratégiques pour que les personnes puissent plus facilement s'y retrouver et se parler. Les entreprises qui réussiront sont celles qui l'auront pris en compte. Balard, par exemple, permet désormais d'avoir sur un même lieu les décideurs et les différentes expertises pour trouver des synergies et gagner en efficacité. »

- **Dimitri Boulte, Directeur Général Délégué de SFL**

« Alors même que l'économie se dématérialise et qu'on peut aujourd'hui travailler de presque n'importe où, les salariés n'ont jamais accordé autant d'importance au lieu de travail au moment de choisir leur emploi. Ainsi, 43 % d'entre eux estiment que le bureau a été un élément important dans ce choix. Cela révèle par contraste le facteur social croissant qu'incarne le lieu de travail. L'intérêt de l'étude est de démontrer, chiffres à l'appui et sur un échantillon solide de 1 600 salariés, comment l'intensité relationnelle (quantitative comme qualitative) crée du bien-être et de la performance. Le bureau, en permettant de rassembler physiquement les salariés, est à la fois un catalyseur de performance, un aimant à talents et le véhicule de la culture d'entreprise. Les entreprises qui l'ont compris en tirent un actif stratégique dans la course à l'innovation et dans la guerre des talents. »

- **Éric Singler, Directeur Général du Groupe BVA**

« Nous sommes passés de l'économie de la production de masse (Ford, Taylor...), où les process sont clefs, à une économie de la connaissance au sein de laquelle l'intelligence de chacun prime. Il faut donc créer les conditions de la créativité et de l'engagement. Et, à ce titre, l'environnement physique a un rôle à jouer. Tout compte : les matériaux, les couleurs, les odeurs, l'ambiance sonore, les flux de déplacement... Il y a des « règles » universelles. Par exemple, les tables rondes dans une salle de créativité ou de réunion diminuent le risque conflictuel (versus des tables rectangulaires), etc. Les *open spaces* ont autant des machines à communiquer que des espaces d'interruption. Or, lorsque vous êtes interrompu pendant 30 secondes, il faut en moyenne 15 minutes pour réussir à retrouver votre niveau de concentration antérieur. Donc, si on prévoit d'installer des *open spaces*, il faut les coupler avec des salles qui permettent de s'isoler. »

MÉTHODOLOGIE

L'enquête a été réalisée par questionnaire auto-administré en ligne du 6 février au 4 mars 2019 auprès d'un échantillon de 1 619 salariés représentatifs de l'ensemble des salariés franciliens (Paris et première couronne), travaillant dans un bureau au sein d'entreprises de plus de 10 salariés. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession de la personne interrogée, taille de l'entreprise et secteur d'activité).

À PROPOS DE SFL

Leader sur le segment prime de l'immobilier tertiaire parisien, la Société Foncière Lyonnaise se distingue par la qualité de son patrimoine évalué à 6,6 milliards d'euros, avec des immeubles concentrés dans le Quartier Central des Affaires de Paris (#cloud.paris, Édouard VII, Washington Plaza...) et par la qualité de son portefeuille de clients, constitué de sociétés prestigieuses opérant dans le secteur du conseil, des médias, du digital, du luxe, de la finance et de l'assurance. Plus ancienne foncière française, SFL fête aujourd'hui ses 140 ans et démontre, année après année une constance dans l'exécution de sa stratégie, centrée sur la création d'une forte valeur d'usage pour ses utilisateurs, et in fine d'une importante valeur patrimoniale pour ses actifs.

CONTACT PRESSE