



\*Laboratoire d'échanges des managers de la Relation Clients

# NewsLetter

N° 7 - Juin 2022

## L'ACTU du LabRC

### L'édito

*Nous n'avons pas fini de découvrir et d'évoquer les conséquences de la mise en place des accords de télétravail. A l'heure où avec 2 jours de télétravail, un salarié va se retrouver plus souvent chez lui (= 4 jours au total) que dans les locaux de son entreprise (= les 3 jours restants), comment le manager de proximité va répondre aux 2 impératifs d'un haut niveau de performances individuelles et d'une forte dynamique collective ?*

*Quel sens prend le mot « travail » dans cette nouvelle configuration ? Quels problèmes sont à traiter en priorité lorsque le travail perd son sens ? Qu'en disent les jeunes ?*

### Le sommaire

Des résultats de notre baromètre sur les 18/30 ans, le volet emploi et attente/employeurs de l'édition 2022, une étude réalisée en février dernier avec le concours des étudiants de l'ESUP Paris.

Des évènements, la suite du programme 2022 du Lab RC

*Visitez notre nouveau site*



*Nos partenaires*

**Sereneo**  
LE MOTEUR DU PARCOURS CLIENT DIGITAL

**esup**  
l'ecolemploi Paris

---

# LE BAROMETRE DES 18-30 ANS

## Emploi et attentes vis-à-vis des employeurs

### Synthèse de la vague 2022

Depuis 2019 le Lab RC et les étudiants de l'ESUP suivent de manière glissante la génération des 18/30 ans

**Et ce, sur deux thèmes :**

- Son comportement, attitudes et attentes vis-à-vis des services de relation client,
- et depuis 2020, sa relation à l'emploi et à l'entreprise

*Enquête menée par internet auprès de 350 répondants âgés de 18 à 30 ans.*

---






---

## Emploi et attentes vis-à-vis des employeurs

---

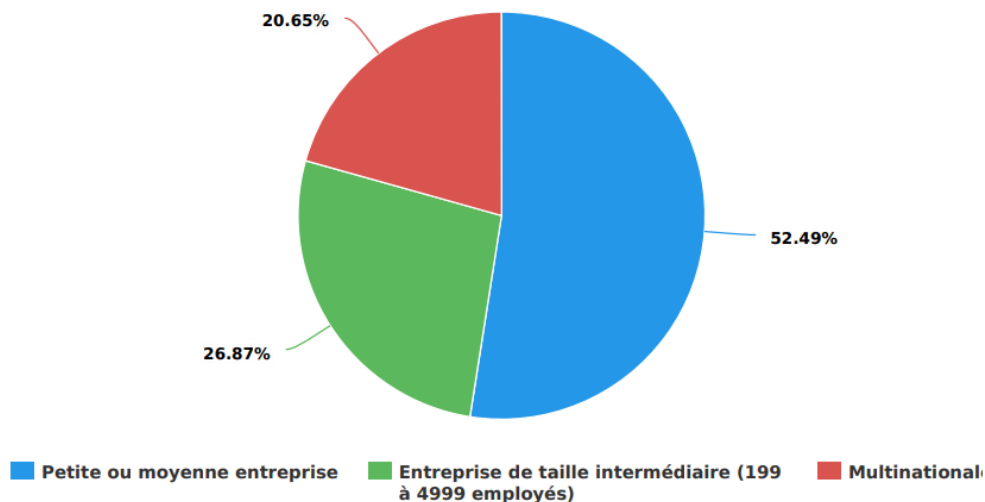
### *Quelques éléments marquants la vague 2022*

---

-  *Une génération déstabilisée par ces deux dernières années, qualifiées à la fois d'agréables et de difficiles.*
  -  *Une attente d'un travail en mode hybride, avec 1 à 3 jours en télétravail. ; et un rejet massif du 100% télétravail*
  -  *Un travail plutôt dans une PME jouissant d'une bonne image et souhaitant préserver un équilibre vie perso/vie pro*
  -  *Une génération qui privilégie les contacts en face à face*
  -  *Des 18-30 ans en quête d'autonomie dans leur travail et d'implication par leur manager dans les prises de décisions*
- 
-



## Dans quel type d'entreprise souhaitez-vous travailler ?



## Quels moyens préférez-vous pour communiquer avec vos collègues ?

#	Question	Nb.	%
9	Quels moyens préférez-vous pour communiquer avec vos collègues ?	366	100%
	Mail	91	24.86%
	Téléphone (Message et Appel)	165	45.08%
	Application de messagerie instantanée	136	37.16%
	Face à Face	240	65.57%
	Intranet de l'entreprise	28	7.65%

[Recevez l'ensemble des résultats ici](#)



# Événements

Venez partager avec vos pairs



## Suite du programme 2022

- Mardi 05 juillet, réunion conviviale « Pétanque et relation client » suivie d'un diner
- Jeudi 15 septembre, n°8 de la *NewsLetter du LabRC*
- Jeudi 13 octobre : plénière « Robot : Mon ami au boulot ! » animée par *Sereneo*
- Mardi 06 décembre, n°9 de la *NewsLetter du LabRC*

## Adhésion

Pour participer aux échanges et soutenir l'association.

Rejoignez-nous comme membre individuel ou entreprise

Formulaire d'adhésion ci-dessous



Le Lab RC  
Association 1901  
10 Bd HEROLD  
92000 Nanterre



**Sereneo**  
LE MOTEUR DU PARCOURS CLIENT DIGITAL

Email : [contact@le-lab-rc.com](mailto:contact@le-lab-rc.com)