

ETUDE EUPORA SUR LE BIEN-ÊTRE PERSONNEL

L'importance d'être bien au travail

On passe une partie non négligeable de son temps - donc de sa vie - au travail. Pas étonnant donc qu'on y ramène ses états d'âme ou ses problèmes personnels. Pas surprenant non plus qu'ils aient à leur tour une répercussion sur l'entreprise. Dès lors, investir dans le « bien-être personnel » du travailleur s'avère indispensable...pour le bien-être de l'entreprise !

TEXTE : Cynthia Laaland

Près de neuf entreprises belges sur dix (89%) considèrent que le bien-être des collaborateurs revêt un intérêt stratégique. C'est ce qui ressort de l'étude de marché réalisée par Eupora, auprès de 100 entreprises employant plus de 500 salariés. Le premier objectif de cette étude était d'« évaluer l'importance que les sociétés accordent au bien-être personnel de leurs collaborateurs, d'identifier les initiatives prises dans ce cadre et de définir dans quelle mesure celles-ci sont efficaces. » La plupart des personnes interrogées sont d'avis que le bien-être des collaborateurs représente une valeur stratégique importante (61%) ou très importante (28%).

Un résultat qui ne surprend guère Damien Colmant, président de ICF Belgique, association internationale de coachs profession-

nels : « Le bien-être personnel devrait être un choix stratégique de toutes les organisations. Les objectifs sont soutenus par le personnel. Un bien-être défaillant aura certainement un impact négatif sur les résultats. L'inverse est également valable. »

Interrogés sur la portée des problèmes personnels au travail, une large majorité des répondants déclare que les problèmes personnels, tels que les problèmes au travail (93%), les problèmes émotionnels (86%) et les problèmes familiaux (84%) jouent un rôle important voire très important dans l'apparition de problèmes au niveau de l'entreprise, comme l'augmentation du stress (57%), la baisse de la satisfaction au travail/de la motivation/de l'engagement (41%), les conflits internes (33%) et les départs (33%).

Moins de 20% des collaborateurs rencontreraient de tels problèmes, selon trois quarts des entreprises (78%). Mais pour les auteurs de l'étude, le nombre est largement sous-estimé. Si on se réfère à d'autres études effectuées dans le domaine, leur nombre serait en réalité deux fois plus élevé.

Le plus frappant, c'est que 35% des personnes interrogées disent consacrer plus de 10% de leur temps de travail (environ un demi-jour par semaine) aux problèmes personnels des collaborateurs et 20% indiquent même y consacrer une journée entière par semaine. Les conseillers en prévention y accorderaient davantage de temps que le département RH.

L'étude montre par ailleurs qu'ils - le département RH (65%) et les conseillers en pré-



PASSION FOR FINANCE & ACCOUNTING
JOOS CONSULTING

FINANCE & ACCOUNTING |
 JUNIORS & SENIORS |

DETACHING

www.joosconsulting.be

vention (29%) – sont les principaux acteurs impliqués dans le bien-être des collaborateurs.

LES SERVICES D'AIDE

Devant l'ampleur et l'impact des problèmes personnels chez les collaborateurs, quelles sont donc les ressources dont disposent les collaborateurs et les managers pour y remédier ?

Les sources d'aide les plus efficaces seraient le département RH, le service psychosocial interne et le service médical, tant pour offrir du soutien au collaborateur que pour aider le manager à gérer de tels problèmes. Mais la moitié des entreprises consultées disent ne pas disposer de 2 de ces 3 services : les services psychosociaux et médicaux internes.

Et lorsqu'ils sont proposés, un quart voire un tiers des entreprises les jugent peu voire pas du tout efficaces.

Parce que les RH, l'acteur le plus important et le plus efficace, n'ont pas forcément les moyens de consacrer suffisamment de temps aux problèmes personnels des collaborateurs, le recours à un service alternatif, plus accessible et anonyme, pourrait s'avérer une option intéressante, souligne l'étude.

Le Programme d'Aide aux Employés (PAE) est un tel service. « Il offre aux collaborateurs d'une entreprise - et leurs membres de famille - la possibilité d'obtenir rapidement, et en toute discrétion, conseil et si nécessaire, un accompagnement professionnel pour tout problème personnel, pouvant avoir une influence sur leur fonctionnement au sein de l'entreprise », explique Bénédicte Taymans, Managing Director d'Eupora. « La personne qui souhaite un conseil ou qui veut obtenir de l'aide peut appeler un numéro de téléphone gratuit 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. L'appelant est alors aiguillé vers un conseiller spécialisé de sa région, pour un accompagnement à courte durée visant à solutionner le problème. Ces rendez-vous ont lieu hors de l'enceinte de l'entreprise et en dehors des heures de travail. S'il s'avère nécessaire d'envisager un accompagnement à plus long terme (psychothérapie, revalidation, ...) ou de trouver une aide spécialisée (psychiatre, avocat, ...), le conseiller aide à réorienter la personne vers les bonnes personnes ou instances. » L'appel à ces services se fait sur base volon-

taire et est strictement confidentiel, précise-t-elle.

Ce type de service a vu le jour aux États-Unis dans les années 40 dans des entreprises confrontées aux conséquences économiques des problèmes d'alcool chez leurs collaborateurs, pour ensuite évoluer vers une aide psychologique plus générale en cas de crise personnelle ou liée au travail. Avec le temps, l'offre s'est également enrichie de services financiers et juridiques. Aux États-Unis, on estime que 55% des collaborateurs sont concernés par le PAE, voire même 85% d'entre eux au sein des sociétés du classement Fortune 500.

Peu connu sur le marché belge - 71% des entreprises interrogées déclarent en effet ne pas connaître le concept -, le PAE n'existe que dans très peu d'entreprises. 8% des en-

Damien Colmant (ICF Belgique) :
 « Une bonne politique de bien-être passe aussi par un *leadership efficace*. »

treprises consultées le proposeraient à leurs collaborateurs. Un chiffre « quelque peu surestimé », jugent les auteurs de l'étude. « Surtout si nous considérons aussi les sociétés qui emploient moins de 500 collaborateurs. »

Enfin, pour Damien Colmant, une bonne politique de bien-être passe aussi par un leadership efficace. « Le management a un rôle important à jouer en termes de motivation, d'accompagnement, de développement, de fixation d'objectifs réalistes et atteignables », dit-il. Il pointe notamment le risque que ce dernier ne se déresponsabilise : 'Mon collaborateur est démotivé ? Qu'il accède au PAE, j'ai d'autres choses à faire !' Pour lui, le coaching sera ici utile pour permettre au manager de prendre du recul et d'envisager de nouvelles façons de faire en fonction de chaque situation. **HR**