



Investir dans le bien-être
personnel est pertinent d'un
point de vue économique.

Le bien-être personnel: un choix stratégique.

Rapport étude de marché
Eupora Counseling Services:
Printemps 2011.

EXECUTIVE SUMMARY

L'ÉTUDE DE MARCHÉ

Parmi les premiers à proposer le Programme d'Aide aux Employés¹ (PAE) sur le marché belge, Eupora a effectué, au printemps 2011, une étude de marché auprès des sociétés actives en Belgique et employant plus de 500 collaborateurs. L'objectif de cette étude était triple. Tout d'abord, évaluer l'importance que les sociétés accordent au bien-être personnel de leurs collaborateurs et identifier les initiatives prises dans ce cadre. Ensuite, définir dans quelle mesure les sociétés connaissent le concept PAE et combien y ont recours concrètement. Enfin, communiquer les résultats de cette étude de marché aux clients et aux sociétés participantes et nouer un dialogue avec eux à ce sujet.

À la demande d'Eupora, 426 sociétés en Belgique employant plus de 500 collaborateurs ont été contactées par un call center spécialisé. Sur celles-ci, 70% ont dit vouloir participer à l'enquête et ont alors été invitées à compléter un questionnaire sur Internet. Au final, 100 sociétés ont effectivement participé à l'enquête, ce qui peut être considéré comme un taux de réponse élevé.

PRINCIPALES OBSERVATIONS

Le bien-être personnel revêt une importance stratégique.

En tout, 89% des sociétés participantes disent accorder une importance stratégique au bien-être personnel de leurs collaborateurs à travers, principalement, les Ressources Humaines.

Celles-ci représentent, au sein des sociétés participantes, le principal acteur en matière de bien-être personnel (65%), suivies par les conseillers en prévention (internes ou externes; 29%).

Les problèmes personnels jouent un rôle dans l'apparition de problèmes au niveau de la société.

Une large majorité reconnaît que les problèmes personnels peuvent jouer un rôle important dans l'apparition de problèmes au niveau de la société. Ce lien est plus particulièrement fort dans le cadre des problèmes au travail (93%), des problèmes émotionnels (86%) et des problèmes familiaux (84%). Les répondants y voient une cause importante de la hausse des problèmes suivants au niveau de la société: stress (57%), 'désengagement' (41%), départs et conflits internes (chaque fois 33%).

Le nombre de collaborateurs avec des problèmes personnels est sous-estimé.

Le nombre de collaborateurs rencontrant des problèmes personnels est, selon 78% des sociétés participantes, inférieur à 20%. La majorité évalue ce chiffre entre 5 et 10%. Or, plusieurs études en Belgique et à l'étranger font état de pourcentages compris entre 20 et 30%. Les sociétés semblent donc sous-estimer cette problématique.

Néanmoins, 35% des répondants disent aussi consacrer une part non négligeable de leur temps - soit un demi à un jour par semaine - aux collaborateurs confrontés à des problèmes personnels. ➡

¹ Un Programme d'Aide aux Employés (PAE) 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. 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 (p.ex. psychothérapie, revalidation, ...) ou de trouver une aide spécialisée (p. ex. psychiatre, avocat, ...), le conseiller aide à réorienter la personne vers les bonnes personnes ou instances. L'appel à ces services se fait sur base volontaire et est strictement confidentiel.

EXECUTIVE SUMMARY

Fort logiquement, les conseillers en prévention disent y consacrer plus de temps que les RH. Néanmoins, 1/3 des collaborateurs RH consacre aussi plus d'un demi-jour par semaine à cette problématique.

Les sources d'aide efficaces ne sont pas toujours (suffisamment) disponibles au sein de la société ou ne sont pas suffisamment accessibles à tous.

Parmi les sources d'aide disponibles dans l'entreprise, les RH, le service psychosocial interne et le service médical interne sont considérés comme les plus efficaces, tant pour soutenir le collaborateur proprement dit que pour aider le cadre dirigeant à mieux aborder de tels problèmes.

Les services psychosociaux et médicaux internes ne sont toutefois présents que dans la moitié des sociétés participantes. De plus, 24% (service médical interne), 29% (service psychosocial interne) et 25% (RH) considèrent leurs services comme peu voire pas du tout efficaces en la matière. Peut-être une indication que le seuil d'accès à un service interne pour parler de problèmes personnels est encore trop élevé.

Un PAE peut avoir un apport positif.

Parmi les sociétés participantes, 71% ne connaît pas le concept PAE et 8% seulement le propose effectivement à leurs collaborateurs.

Des pourcentages qui, selon toute vraisemblance, auraient été respectivement encore plus et moins élevés si l'enquête avait été élargie aux sociétés employant moins de 500 collaborateurs.

Aux États-Unis, le PAE touche 55% de tous les collaborateurs et même 85% parmi les sociétés du classement Fortune 500.

Parmi les sociétés qui ne connaissent pas le concept, 44% estime qu'un PAE pourrait avoir un apport (très) positif, principalement à titre de soutien en situation de crise et de restructuration et dans le cadre de la politique en matière de stress ou de consommation d'alcool et de drogue.

Quant aux sociétés qui proposent un PAE, elles confirment l'apport (très) positif au niveau de la politique antistress et du soutien en cas de situation de crise (80% chaque fois). Les avis sont par contre plus partagés en ce qui concerne le rôle en matière de politique relative à la consommation d'alcool et de drogue ou en cas de restructuration.

La contribution à l'amélioration de la satisfaction au travail, de la motivation et de l'engagement est du reste jugée plus élevée par les sociétés qui proposent un PAE, de même que la différenciation qu'apporte un PAE par rapport aux autres sociétés en matière d'avantages.

La tendance générale est que les répondants qui proposent un PAE jugent l'apport positif du PAE plus important que les sociétés qui n'en proposent pas. Les sociétés qui proposent un PAE sont 75% à se dire (très) satisfaites du PAE.

CONCLUSION ET DISCUSSION

La grande majorité des sociétés participantes sont d'accord pour dire que le bien-être personnel de leurs collaborateurs revêt un intérêt stratégique. Elles reconnaissent clairement que les problèmes personnels des collaborateurs peuvent jouer un rôle important dans l'apparition de problèmes au niveau de la société, notamment en matière →

EXECUTIVE SUMMARY

de stress, de désengagement, de départs et de conflits internes.

Le nombre de collaborateurs confrontés à des problèmes personnels est très largement sous-estimé par les sociétés et est en réalité probablement deux fois plus élevé.

De quoi justifier assurément le développement d'une politique efficace en matière de bien-être personnel.

Qui plus est, plusieurs tendances au niveau de la législation et de la réglementation vont également dans ce sens: loi sur le bien-être du 4 août 1996, CCT 100 Alcool & drogues, agrément dans le cadre des certifications ISO 14001 et 26000, ...

La forme donnée à cette politique varie toutefois fortement: 2 des 3 services considérés comme les plus efficaces (service médical et service psychosocial internes) ne sont pas proposés dans la moitié des sociétés interrogées.

Et même lorsqu'ils sont proposés, 1/4 à 1/3 des sociétés doute de leur efficacité.

Les RH sont, en la matière, considérées comme l'acteur le plus important et le plus efficace, mais ne peuvent pas forcément consacrer assez de temps aux problèmes personnels des collaborateurs.

Les efforts sont alors partagés avec plusieurs autres acteurs, si bien que l'on peut se demander si cette diversité est plutôt un enrichissement ou une dispersion.

Un service alternatif pour les problèmes personnels des collaborateurs, qui serait plus accessible et anonyme, pourrait dans ce cas combler les lacunes précitées.

Un 'Programme d'Aide aux Employés' (PAE) pourrait constituer pareil service alternatif. Le concept PAE est toutefois peu connu

sur le marché belge, alors qu'il est bien ancré dans les sociétés anglo-saxonnes et fait de plus en plus partie du package standard d'avantages proposés par un bon employeur.

Le rôle positif qu'un PAE pourrait jouer dans la prévention des problèmes personnels - et donc aussi des sociétés - est reconnu, également par les sociétés qui, avant cette enquête, ne connaissaient pas le concept.

Les sociétés qui proposent un PAE confirment cette perception et sont même en général plus positives. Elles apprécient ainsi surtout le rôle du PAE dans la politique antistress, en situation de crise, pour améliorer la satisfaction au travail/ la motivation/l'engagement et comme outil de différenciation en matière d'avantages par rapport aux autres employeurs. ■ ■ ■ ■ ■

Si vous souhaitez recevoir le rapport complet, envoyez un mail à eva.hendrickx@eupora.be