

Baromètre Edenred-Ipsos 2016 : Comment comprendre et améliorer le bien-être au travail ?



A RETENIR

- Plus de 14 000 salariés interrogés dans 15 pays, en tout, plus de 100 000 salariés interrogés depuis l'origine du baromètre
- **7 salariés sur 10 sont satisfaits de leur bien-être au travail**
- **4 profils de pays** se distinguent selon leur appréciation du bien-être au travail
- **Le développement des compétences** est la politique RH qui a le plus grand impact sur le bien-être au travail
- **67% des Français** affichent des résultats positifs en termes de bien-être au travail

Qu'est-ce que le bien-être au travail ? Quelle perception en ont les salariés ? Varie-t-il d'un pays à un autre ? Comment le mesurer ? Et comment l'améliorer ? Le sujet prend une importance croissante du fait de la corrélation supposée du bien-être avec l'engagement et in fine, la performance des entreprises.

La 11^{ème} édition du baromètre Edenred-Ipsos, menée auprès de 14 400 salariés pour la première fois cette année dans 15 pays à travers le monde (Allemagne, Belgique, Brésil, Chili, Chine, Espagne, États-Unis, France, Inde, Italie, Japon, Mexique, Pologne, Royaume-Uni, Turquie), s'est penchée sur la question. Il ressort que le bien-être au travail est le fruit d'une équation inégale entre le cadre de travail, l'attention portée et l'émotion ressentie. En fonction du positionnement des salariés par rapport à ces trois composantes, quatre profils de pays se dégagent.

Tour d'horizon du bien-être au travail aux quatre coins de la planète.

TROIS PILIERS POUR MESURER LE BIEN-ETRE AU TRAVAIL

Le baromètre Edenred-Ipsos identifie 10 items qui composent le bien-être au travail, regroupés en trois piliers :

- **LE CADRE DE TRAVAIL** : l'équipement, l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle, une idée précise de ce qui est attendu dans le cadre de ses missions... Un salarié bien dans son travail est notamment un salarié qui se sent bien dans son environnement de proximité.
- **L'ATTENTION** : la considération de la part de sa hiérarchie, la gestion des compétences... Le bien-être dépend aussi de l'intérêt que le management porte aux salariés.

- **L'ÉMOTION** : le plaisir à venir travailler le matin, l'intérêt pour son travail ou son aspect stimulant... Ce que ressent un salarié au quotidien est également à prendre en compte.

Il ressort que tous pays confondus, **les salariés sont plus satisfaits sur les items liés au cadre de travail** (par exemple, 86% sont satisfaits de la clarté que l'on attend d'eux dans leur travail) **quand les scores liés à l'attention et l'émotion sont plus bas** (seuls 61% estiment travailler dans un environnement stimulant).

UNE MOYENNE ÉLEVÉE MAIS DES DISPARITÉS ENTRE LES PAYS

71% des salariés interrogés affichent des scores positifs sur le bien-être au travail. Deux pays se démarquent particulièrement aux extrémités. **L'Inde** détient le record de satisfaction, avec près de 9 salariés indiens sur 10 positifs (88%). Et le **Japon**, loin derrière les autres pays avec seulement 44% des salariés japonais se déclarant bien dans leur travail. Les pays d'Amérique (Mexique, Etats-Unis, Chili et Brésil) sont en tête juste après l'Inde quand **l'Europe** arrive derrière les économies à forte croissance.

Ces résultats, également en lien avec le marché de l'emploi ou l'environnement économique local, doivent également être lus sous le **prisme des biais culturels inhérents à ce type d'enquêtes.**

QUATRE « FAMILLES » DE PAYS SE DISTINGUENT

A l'issue d'une analyse (statistique) permettant de **positionner les pays les uns par rapport aux autres et de neutraliser les biais culturels liés à leur façon habituelle de répondre aux enquêtes** (ex : le Japon traditionnellement plus critique et l'Inde plus positive dans ses résultats), **4 grands profils se distinguent :**

- **Le Japon, la Turquie, la Chine, l'Italie et la Pologne** : le bien-être des salariés y est caractérisé par des scores plus élevés sur les items liés au **CADRE DE TRAVAIL** (leur équipement, la clarté des missions ou encore l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle).
- **L'Inde, le Mexique, le Brésil et le Chili**, qui affichent les scores les plus élevés sur tous les items du bien-être au travail et en particulier les plus positifs sur **l'ÉMOTION** (le plaisir à venir travailler le matin, l'intérêt pour son travail ou son aspect stimulant, la confiance dans son avenir professionnel).
- **L'Espagne, le Royaume-Uni et les États-Unis** : les résultats sur les trois piliers du bien-être au travail sont plus équilibrés mais caractérisés néanmoins par un **DEFICIT D'ÉMOTION**.
- **La Belgique, la France et l'Allemagne** qui, comme dans le profil précédent, se caractérisent par un meilleur équilibre des trois piliers, avec néanmoins un **DEFICIT D'ATTENTION** (considération de la part de leur hiérarchie, gestion des compétences).

LES LEVIERS DU BIEN-ETRE AU TRAVAIL

Quelles politiques RH ont le plus d'effet sur le bien-être au travail ? Qu'attendent concrètement les salariés ?

La gestion des compétences est la politique RH susceptible d'avoir **le plus d'impact sur le bien-être des salariés – avec en priorité, la transmission et le renouvellement des compétences** puis la gestion des fins de carrière. Si travailler sur la transmission et le renouvellement des compétences est susceptible d'éviter en priorité un jugement défavorable sur le bien-être, mettre en place une politique de gestion des seniors favorisera en priorité un jugement positif sur celui-ci.

La gestion des compétences constitue également la première attente des salariés aujourd'hui. En effet, seuls 68% estiment que leur entreprise mène aujourd'hui une politique active sur la transmission et le renouvellement des compétences et 64% sur la gestion des fins de carrière. Cette politique RH est citée **devant**

la flexibilité dans l'organisation du travail ou la promotion de la santé au travail et loin devant la prise en compte de la diversité des collaborateurs et l'intégration des jeunes – jugées à la fois moins « impactantes » sur le bien-être au travail mais également moins attendues par les salariés. A titre d'exemple, 81% des salariés déclarent que leur entreprise mène une politique active sur la diversité, 76% sur l'intégration des jeunes ou 74% sur la santé au travail.

Travailler sur la culture numérique sera, comme la gestion professionnelle des seniors, un levier susceptible d'améliorer le jugement du bien-être au travail tandis que travailler sur les autres dimensions citées permettra avant tout d'éviter un jugement défavorable sur celui-ci.

Suite à ces résultats, le baromètre Edenred-Ipsos a identifié **deux regroupements de pays** :

- **Le Chili, la France, le Royaume-Uni, la Belgique et la Pologne** ayant des politiques favorables et reconnues sur la diversité et l'intégration des jeunes, mais se préoccupant moins de la gestion des seniors et du développement des compétences.
- Et à l'opposé, les pays se préoccupant moins de la diversité et de l'intégration des jeunes, mais ayant des politiques plus actives en ce qui concerne le développement des compétences et la gestion des seniors : **la Chine, l'Inde, le Mexique, les Etats-Unis, l'Allemagne, l'Italie et l'Espagne**. A noter que le Japon est plus performant que la moyenne dans la mise en œuvre de politiques autour de la santé au travail ; quand la Chine l'est dans la gestion des compétences et l'Allemagne dans la gestion des fins de carrière.

ET LES FRANÇAIS AU TRAVAIL... DES PESSIMISTES ?

Environnement économique morose, marché de l'emploi en berne... Les Français, bien connus pour leur pessimisme, ne le sont pas moins au travail, et positionnent la France en dessous de la moyenne des pays interrogés. Avec **67% de salariés qui s'estiment satisfaits de leur bien-être au travail**, 7 points de moins que son voisin allemand, la France se place en bas du classement, juste avant la Turquie, l'Italie et le Japon.

Pourquoi ? D'abord, parce qu'à peine plus **d'un Français sur deux considère que son entreprise met en place des politiques actives en matière de bien-être au travail**. Ensuite, parce qu'ils estiment principalement qu'ils manquent d'attention et de considération de la part de leur hiérarchie, mais aussi parce qu'ils sont peu confiants quant à leur avenir professionnel au sein de leur entreprise. S'ils sont, pour la plupart des items, alignés avec les autres salariés, ils ne sont par exemple que 55% à considérer que leur hiérarchie se préoccupe de leurs compétences et de leur formation (contre une moyenne de 61%, tous pays confondus).

Peu de confiance en leur propre avenir professionnel, peu de confiance dans l'avenir de leur pays. De manière prévisible, le contexte économique touche en majorité les salariés hexagonaux, qui sont une faible minorité (38%) à avoir confiance dans l'avenir de la France, quand la moyenne des pays interrogés est majoritaire (54%).

Pourtant, ces mêmes salariés, tous secteurs et tous niveaux confondus, sont globalement confiants quand il s'agit de l'avenir de leur entreprise. Leur **principale préoccupation se fixe donc sur le niveau de leur salaire** (47%) et dans une moindre mesure sur le maintien de leur emploi (33%) ; la majorité des Français (56%) restant insatisfaite de son pouvoir d'achat. Ils attendent d'abord que leur employeur s'implique de façon prioritaire dans l'aide à la santé, l'aide aux transports et la restauration lors de la pause-déjeuner (respectivement 43%, 40% et 36%).

« Dans des univers professionnels en profonde mutation, l'individu salarié occupe un rôle central. La prise en compte active de son bien-être au travail est une priorité ; dans le cas français, nous ne parlons pas seulement de politiques de prévention des risques psycho-sociaux (RPS), mais de stratégies ambitieuses de développement des compétences et de modes de management renouvelés, axés sur le dialogue et l'implication ou la contribution », précise Antoine Solom, Directeur de la practice Management de la relation salariée au sein du Groupe Ipsos.

« Dans un contexte économique parfois difficile, l'engagement des salariés est au cœur de la performance durable des organisations. En tant qu'observateur du marché de l'emploi, Edenred est à l'écoute des entreprises pour améliorer leur efficacité, notamment en matière de ressources humaines. En ce sens, le baromètre

Edenred-Ipsos est un outil privilégié pour sonder les besoins des salariés et nous permet de réfléchir à la mise en place d'actions RH spécifiques. Nous mettons nous-mêmes ainsi en pratique au quotidien une politique RH dynamique visant à créer les conditions de ce bien-être au travail, avec notamment du coaching de dirigeants, des formations autour de l'immersion digitale, des démarches systématisées de certification "Best place to work"... », déclare Jeanne Renard, Directrice générale des Ressources humaines et Responsabilité sociétale d'Edenred.

LE BAROMÈTRE EDENRED-IPSOS

Leader mondial des avantages aux salariés, Edenred met en place des outils variés pour comprendre l'évolution des tendances sociétales depuis plus de 50 ans. La onzième édition du baromètre Edenred-Ipsos sur le bien-être des salariés (Well-Being@Work #WBW Barometer) a été menée en janvier 2016 auprès d'un échantillon de 14 400 salariés en Allemagne, Belgique, Espagne, France, Italie, Pologne, Royaume-Uni, Turquie et, pour la première fois cette année au Brésil, Chili, Chine, Etats-Unis, Inde, Japon et Mexique.



+ de 100 000
salariés interrogés
depuis l'origine du baromètre

A propos d'Edenred

Edenred, inventeur de Ticket Restaurant® et leader mondial des services prépayés aux entreprises, conçoit et gère des solutions qui améliorent l'efficacité des organisations et le pouvoir d'achat des individus.

Les solutions proposées par Edenred garantissent que les fonds attribués par les entreprises seront affectés à une utilisation spécifique. Elles permettent de gérer :

- les avantages aux salariés (Ticket Restaurant®, Ticket Alimentación, Ticket CESU, Childcare Vouchers...)
- les frais professionnels (Ticket Car, Ticket Clean Way, Repom...)
- la motivation et les récompenses (Ticket Compliments, Ticket Kadéos...)

Le Groupe accompagne également les institutions publiques dans la gestion de leurs programmes sociaux.

Coté à la Bourse de Paris, Edenred est présent dans 42 pays avec 6 300 collaborateurs, 660 000 entreprises et collectivités clientes, 1,4 million de prestataires affiliés et 41 millions de bénéficiaires. En 2015, Edenred a réalisé un volume d'émission de 18,3 milliards d'euros.

Ticket Restaurant® ainsi que les autres dénominations des programmes et services proposés par Edenred sont des marques déposées dont le groupe Edenred est propriétaire.

Suivre Edenred sur Twitter : @Edenred

Contacts presse :

Anne-Sophie Sibout, Astrid de Latude, Amandine Monteil

+33 (0)1 74 31 87 42 / 86 25

anne-sophie.sibout@edenred.com, astrid.delatude@edenred.com, amandine.monteil@edenred.com

A propos d'Ipsos

Chez Ipsos, nous sommes passionnément curieux des individus, des marchés, des marques et de la société. Nous aidons nos clients à naviguer plus vite et plus aisément dans un monde en profonde mutation. Nous leur apportons l'inspiration nécessaire à la prise de décisions stratégiques. Nous sommes Game Changers.

Toute l'actualité Ipsos : www.ipsos.fr

Contacts presse :

Olivier Hassler, Audrey Provost

+33 (0)1 41 98 91 56 / 96 01