

Communiqué de presse

Résultats du baromètre Accor Services 2006 sur l'implication et le bien-être des salariés en Europe

Le salarié français et son entreprise : je t'aime, moi non plus !

Un romantique contrarié qui se révèle plus frustré que la moyenne européenne

Paris, le 10 février 2006._ Pour son deuxième baromètre, Accor Services étend le champ de son enquête à des salariés de huit pays européens ¹: **Allemagne, Belgique, Espagne, France, Grande-Bretagne, Hongrie, Italie, et Suède**. Ce baromètre met en exergue les attentes/contraintes des salariés sur lesquelles l'entreprise doit s'impliquer afin de développer son attractivité et améliorer sa performance. Il a permis de dresser des profils types de salariés européens parmi lesquels celui du français se révèle au carrefour de tous les profils.

Le salarié français ou le plaisir avant tout

Le salarié français évolue aujourd'hui dans un environnement où **vie privée et vie professionnelle se mêlent étroitement** (87% concilient les deux), à la différence de ses voisins nordiques qui trouvent leur équilibre dans le cloisonnement entre ces deux sphères. De même, il associe au travail **une charge affective très développée** : il est celui qui met le plus en avant le **plaisir** lorsqu'il évoque le sens du travail (lorsque les Allemands parlent avant tout de « sécurité » et les Anglais de « routine »). En parallèle, il cumule les niveaux les plus élevés de satisfaction à l'égard de son environnement de travail auquel il attache une grande importance.

- **60 %** des salariés français se disent de plus en plus sollicités en dehors de leur travail et sont aussi ceux qui se déclarent les plus amenés à régler leurs problèmes personnels pendant leurs heures de travail (**56 %** vs. 42 %).
- **42%**, pensent « souvent » qu'ils s'accomplissent dans le travail, contre 30% pour la moyenne européenne.

L'insatisfait malgré lui

Bien qu'entretenant avec son environnement professionnel cette relation passionnelle et agréable, le salarié français manifeste un **niveau d'insatisfaction** parmi les plus élevés concernant sa **rémunération et ses perspectives d'évolution**. A noter que le manque d'argent est la préoccupation majeure et parmi les plus élevées en Europe (33%).

Le salarié français se révèle donc un romantique contrarié vis à vis de son travail.

Le plus frustré des salariés européens

Dès lors, dans un **environnement contraint**, le salarié français semble nourrir un sentiment de frustration professionnelle d'autant plus fort que sa relation au travail est nettement plus affective que ses voisins. Il fait preuve du niveau de **frustration professionnelle** le plus élevé du panel. Le salarié français est en conséquence, **moyennement impliqué** dans l'entreprise (excepté pour les cadres supérieurs) et manifeste une forte **envie de changer de travail** ou de **quitter leur entreprise**.

- **45% déclarent avoir déjà songé à quitter leur entreprise ou déjà planifié leur départ.**

¹ Enquête réalisée entre le 6 et le 11 octobre 2005 auprès d'échantillons représentatifs de salariés en Europe âgés de 18 ans et plus (hors artisans, commerçants, professions libérales et agriculteurs/exploitants), via un questionnaire on-line. Au total 10 288 personnes ont été interrogées.

Par ailleurs, cette frustration fait naître chez le salarié français une demande de compensation vis à vis de l'entreprise. Comme ses voisins latins, il déclare attendre une « intervention prioritaire » de son entreprise dans des domaines tels que **l'aide à la formation à 60%** (vs. 39% pour l'Europe), **l'épargne salariale/retraite à 57%** (vs. 39%), **la restauration lors de la pause déjeuner à 45%** (vs. 29%) ou encore **l'aide au logement à 42%** (vs. 20%).

Infidèle ? ... oui mais surtout par la pensée

Au final, à l'instar du consommateur infidèle et sans culpabilité qui est face à une offre démultipliée, le salarié français est aussi **infidèle** à l'entreprise mais **seulement dans sa tête** car dans les faits il est très largement contraint d'être fidèle à son entreprise².

Un ou des modèles européens ?

A ce **modèle français « contraint »**, on opposera trois autres modèles européens :

- **Le modèle suédois « le bonheur privé »** : peu d'implication, fidélité à l'entreprise, satisfaction mais un accomplissement peu élevé dans le travail un cloisonnement marqué entre vie privée et vie professionnelle, donc une capacité de mobilisation collective réduite.
- **Le modèle allemand « contractuel »** : Implication, sécurité, fidélité à l'entreprise, bon niveau de satisfaction (notamment sur le contenu du travail), mais un degré d'accomplissement personnel limité, priorité au collectif.
- **Le modèle anglais « opportuniste »** : des salariés accomplis, assez peu impliqués, satisfaits mais ayant de fortes exigences (rémunération) et très « infidèles » à l'entreprise.

Dans **le modèle européen**, tous les salariés ont néanmoins un point commun : **la félicité au travail**. En moyenne **37%** des salariés interviewés pensent « souvent »³ qu'ils sont heureux et **52%** « de temps en temps ».

En conclusion, la perspective la plus prometteuse semble être une approche des ressources humaines fondée sur une prise en compte des attentes et des besoins de chaque salarié et de ses caractéristiques 'culturelles'. Accor Services va continuer son travail d'observation et étend fin 2006 son baromètre à d'autres pays : les pays d'Amérique latine et d'Europe de l'Est.

Accor, présent dans 140 pays avec 168 000 collaborateurs, est leader européen et groupe mondial dans l'univers du voyage, du tourisme et des services aux entreprises avec ses deux grands métiers internationaux :

- **l'hôtellerie avec les marques Sofitel, Novotel, Mercure, Suitehotel, Ibis, Etap Hotel, Formule 1, Motel 6 et Red Roof Inns**, représentant plus de 4 000 hôtels et 470 000 chambres dans 92 pays, ainsi que ses activités complémentaires (agences de voyages, casinos et restauration) ;
- **les services aux entreprises et aux collectivités publiques** : 19 millions de personnes dans 35 pays utilisent une gamme étendue de prestations (tickets et cartes restaurant et alimentation, services et assistance à la personne, motivation, fidélisation) dont **Accor Services** assure la conception et la gestion.

Contacts presse :

Accor Services
Alexandra Langlois
Tél. : 01 45 38 47 15
alexandra.langlois@accorservices.com

Presse Attitude
Nathalie Hamelin
Tél. : 01 40 86 40 35
nhamelin@presseattitude.com

² ... surtout si celle-ci est de grande taille et à la réserve près de quelques secteurs particulièrement porteurs (services informatiques).

³ Attention toutefois aux évolutions futures de cet indicateur : en un an, le pourcentage de salariés français se déclarant 'souvent' heureux a baissé de 9 points (49 à 40%).