ayming

AG2R LA MONDIALE

Baromètre de l'Absentéisme® et de l'Engagement

Secteur Services 2021-2022

FURTHER TOGETHER

Propos **introductifs**

En 2020, la crise sanitaire liée à la Covid 19 est venue bouleverser la vie des entreprises et de leurs salariés. Elles ont dû faire face à des défis économiques et sociaux persistants.

Dans ce contexte, où les comparatifs avec l'année 2019 sont difficiles, les directions d'entreprise sont à la recherche de points de repère concernant les tendances nationales.
Cette année 2020 reste, en effet, atypique sur bien des points et l'absentéisme ne fait pas exception.

Notre nouvelle étude du **Baromètre de l'Absentéisme® et de l'Engagement AYMING - AG2R LA MONDIALE** a bénéficié de l'évolution de notre base de données*. Ces données issues de la déclaration sociale nominative (DSN) permettent une information plus précise, augmentant encore la profondeur d'analyse.
Le recalcul du taux 2019 avec cette base de données peut cependant expliquer de légers écarts par rapport à notre 12e édition.
Enfin, si les arrêts spécifiquement liés à la Covid ne peuvent pas être isolés, nos experts ont su mettre en lumière les facteurs déterminants et les évolutions de l'absentéisme.

Cet éclairage permet de mettre en perspective la situation de votre entreprise ou de votre branche et, au-delà des constats et comparaisons, il vous donne aussi des clés pour agir.

En effet, certaines idées reçues ne résistent pas à l'analyse des faits.
Travail en présentiel, travail en distanciel, augmentation ou diminution du temps de travail… Autant de facteurs enchevêtrés que vous devez prendre en compte pour comprendre les résultats de cette année.

De l'analyse à l'action : les répercussions de cette situation exceptionnelle ont fait naître, pour l'ensemble des acteurs de l'entreprise, de multiples challenges à venir et à relever.

Les entreprises vont devoir continuer à créer les conditions pour améliorer la santé tant physique que psychologique de leurs collaborateurs.
Notre étude met également en lumière la réelle urgence de renforcer leur engagement, mis à mal par cette crise sans précédent.

Denis BLANC
Directeur Général Groupe
AYMING

Philippe DABAT
Membre du Comité de direction
Groupe en charge des assurances de personnes et de la distribution
AG2R LA MONDIALE

*toujours dans le respect des règles RGPD

Étude AYMING - AG2R LA MONDIALE
et Enquête Kantar TNS

Chiffres **clés 2020**

Tous secteurs

6,87%

Taux d'absentéisme moyen annuel

+24%

Augmentation du taux d'absentéisme entre 2019 et 2020

41%

Part des salariés absents*
(au moins une absence sur l'année)

Secteur Services

7,52%

Taux d'absentéisme moyen annuel

+24%

Augmentation du taux d'absentéisme entre 2019 et 2020

39%

Part des salariés absents*
(au moins une absence sur l'année)

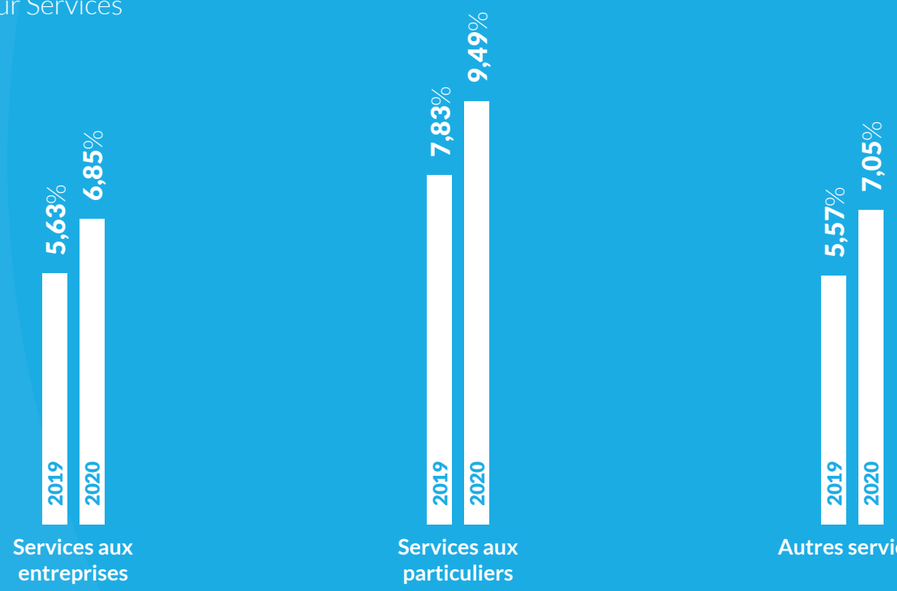
Le taux d'absentéisme du secteur des services est supérieur au taux national avec un pourcentage de personnes absentes moins important.

Cette différence s'explique par une récurrence des absences sur les mêmes personnes et un allongement des absences de longue durée dans ce secteur.

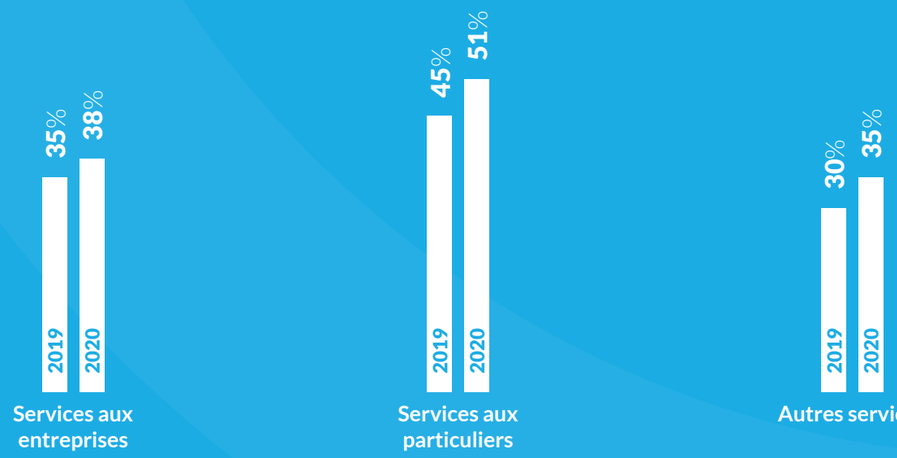
L'évolution de l'**absentéisme par activité** dans les services en 2020

Dans la continuité des années précédentes, le secteur des services aux particuliers est le plus impacté par l'absentéisme.

Taux d'absentéisme
Secteur Services



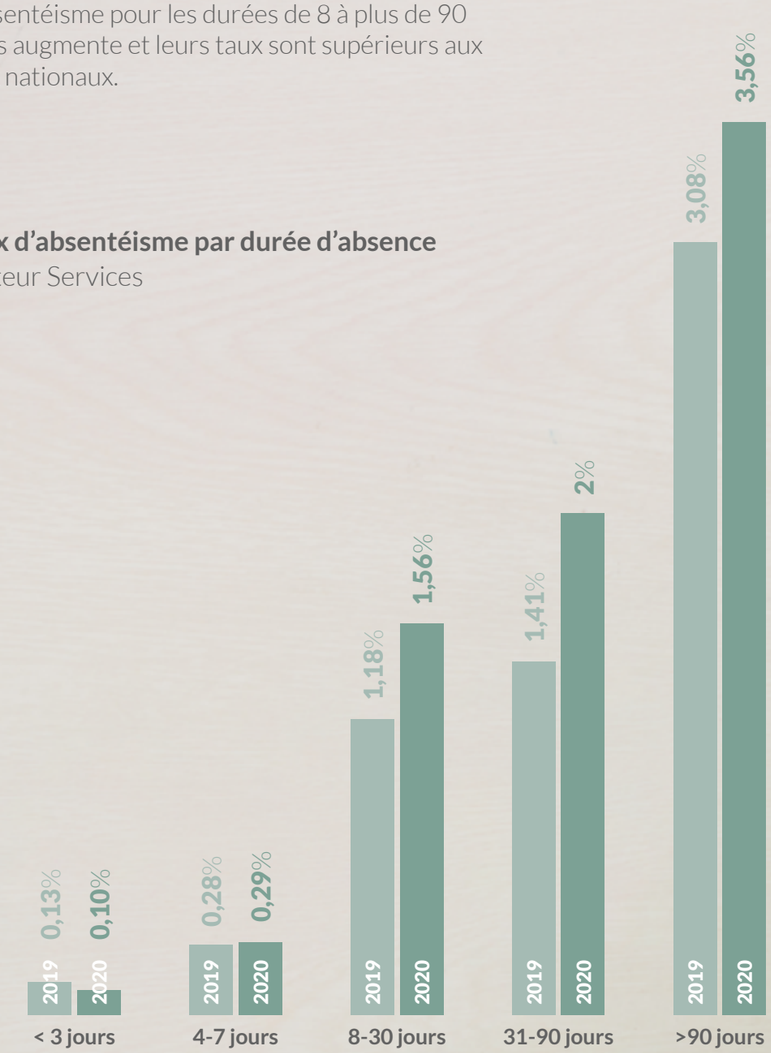
Pourcentage des salariés absents
Secteur Services



L'évolution de la **durée des absences** dans les services en 2020

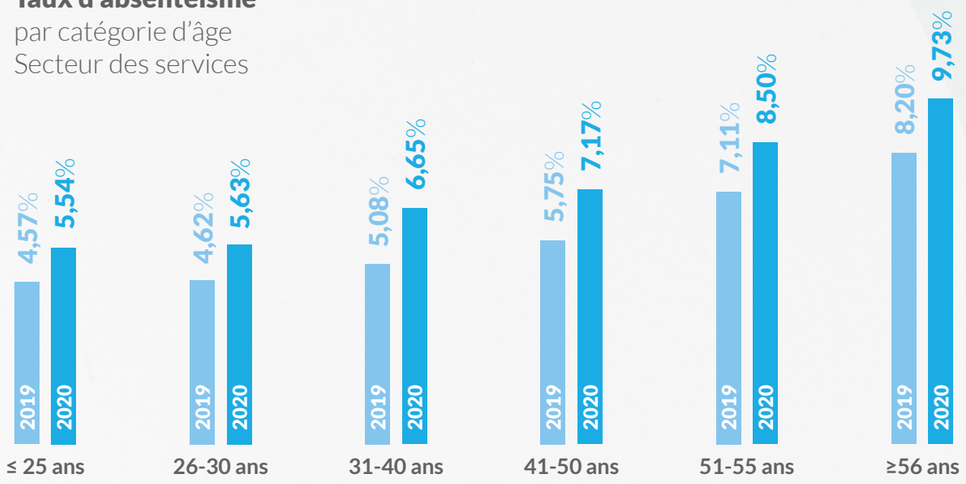
L'absentéisme pour les durées de 8 à plus de 90 jours augmente et leurs taux sont supérieurs aux taux nationaux.

Taux d'absentéisme par durée d'absence
Secteur Services



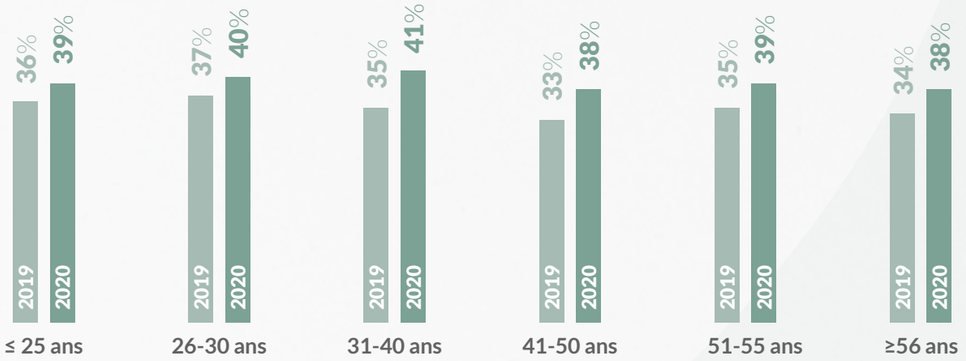
Le profil des
salariés absents

Taux d'absentéisme
par catégorie d'âge
Secteur des services

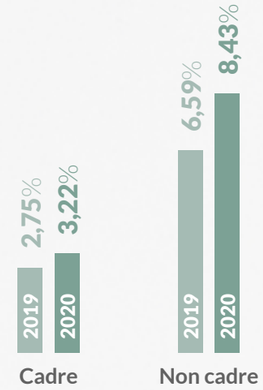


L'absentéisme du secteur des services croît avec l'âge.
Le taux des jeunes de moins de 25 ans est le plus élevé en comparaison avec les 3 autres secteurs (commerce, santé, industrie BTP).

Pourcentage de salariés absents
par catégorie d'âge
Secteur des services



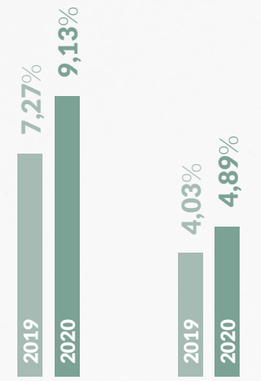
Taux d'absentéisme
par statut
Secteur des services



Pourcentage de salariés absents
par statut
Secteur des services

Cadres		Non cadres
28%	2019	35%
29%	2020	41%

Taux d'absentéisme
par genre
Secteur des services



Pourcentage de salariés absents
par genre
Secteur des services

Femmes		Hommes
39%	2019	27%
44%	2020	31%

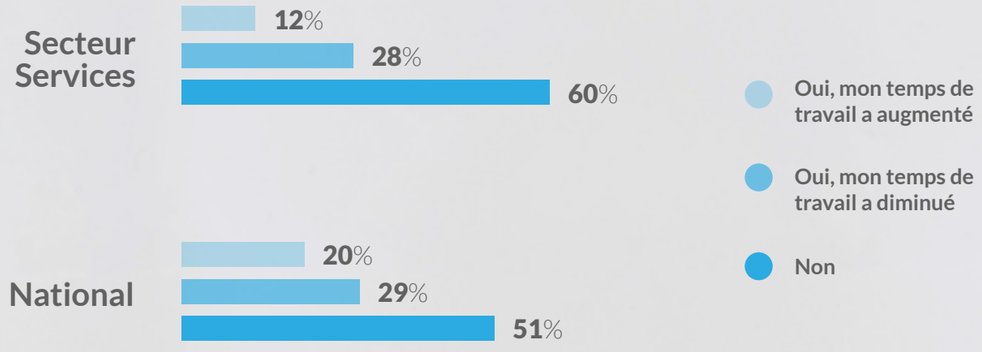
Les évolutions **des modalités de travail**

La Covid 19 a fait bondir les arrêts de travail. Elle a également entraîné de forts changements dans l'organisation du travail. Les principales répercussions se situent sur le temps de travail et sur les modalités de travail.

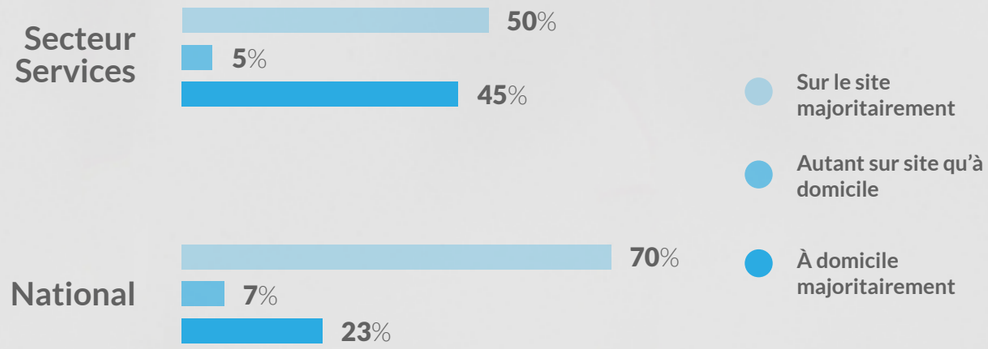
Durant la crise sanitaire, les salariés du secteur des services ont été moins touchés par les évolutions de leur temps de travail, notamment en termes de baisse de temps de travail, que l'ensemble de la population nationale.

Par contre, ils ont été largement plus nombreux à travailler majoritairement en télétravail.

Durant la crise sanitaire, votre temps de travail a-t-il été impacté ?
Secteur Services / National



Durant la crise sanitaire, où avez-vous travaillé ?
Secteur Services / National



Quelles sont les répercussions de la crise sanitaire sur les salariés ?

1 La santé et l'engagement des salariés se dégradent

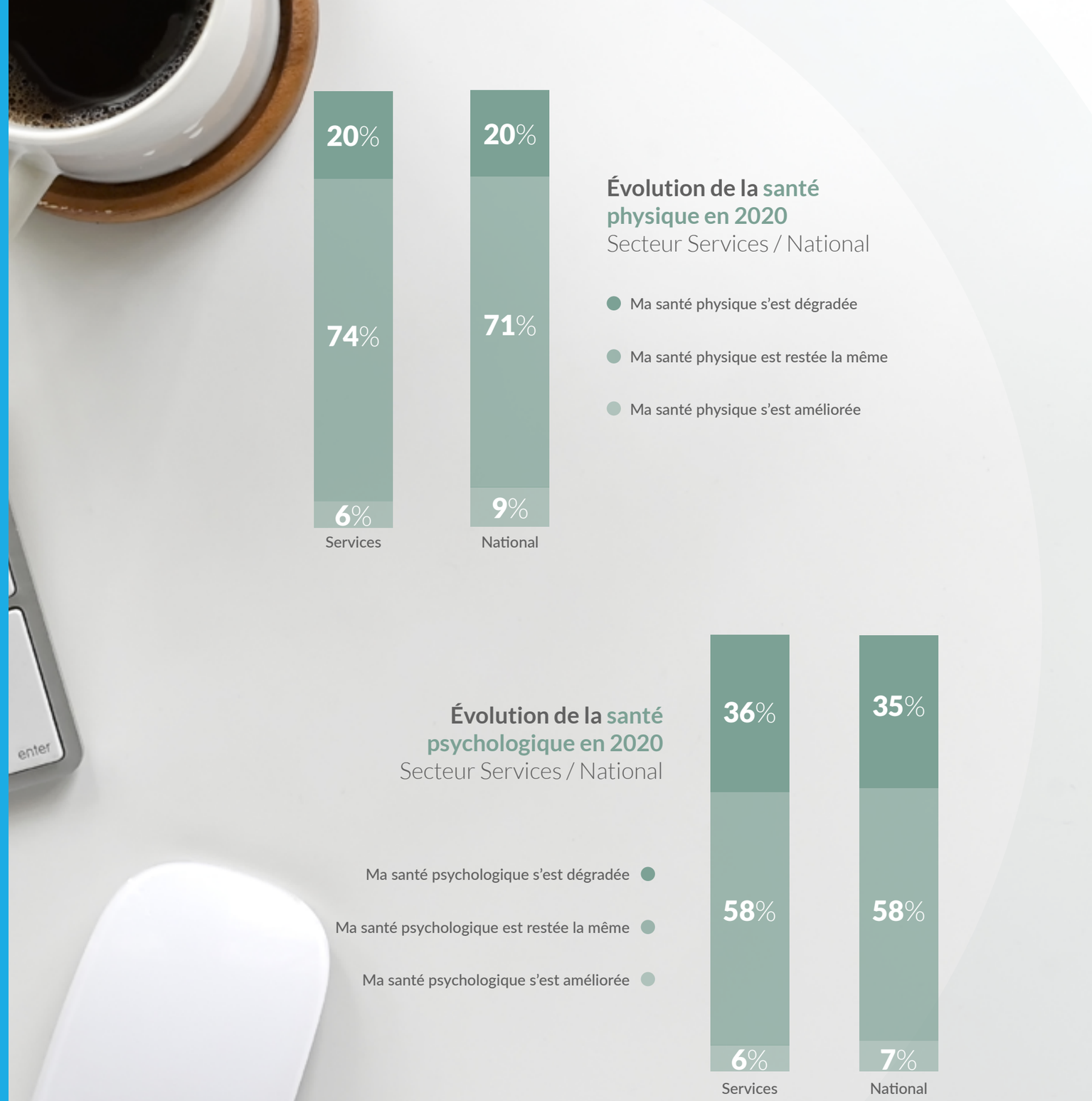
L'évolution **de la santé physique et psychologique**

Par rapport aux résultats nationaux, les salariés du secteur des services ont été légèrement plus nombreux à subir une dégradation de leur santé psychologique (+ 1 point) imputée, par la grande majorité, à la Covid.

Les leviers d'actions mis en avant pour améliorer leur santé psychologique :

- **Renforcer l'esprit d'équipe**
- **Bénéficier du soutien managérial**

À noter qu'un quart d'entre eux considère qu'aucune action ne pourrait être menée par l'entreprise afin d'améliorer leur santé psychologique.



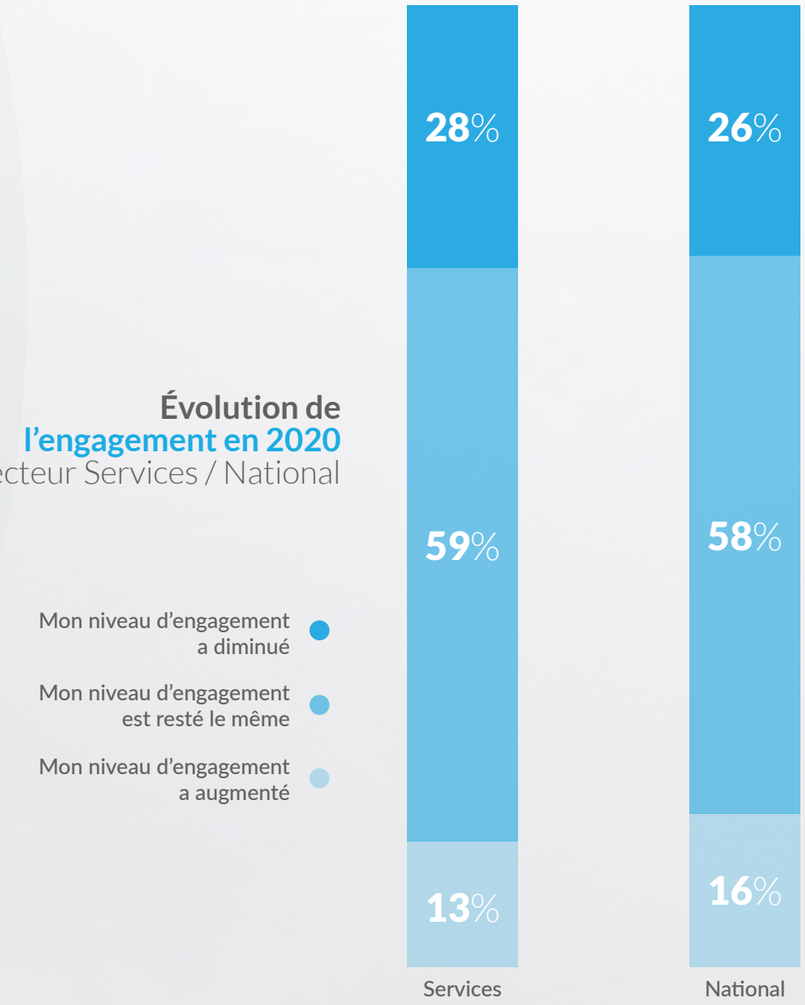
L'évolution
de l'engagement

Au même titre que la santé psychologique, l'engagement des salariés du secteur des services s'est davantage dégradé que l'engagement mesuré au niveau national. Ces salariés sont également moins nombreux à exprimer une amélioration de leur engagement que la moyenne nationale (-3 points).

Les facteurs qui ont été les plus impactants en terme de désengagement sont :

- La non-reconnaissance de leur investissement
- La perte de sens de leur travail
- L'incertitude générée par la crise

Évolution de
l'engagement en 2020
Secteur Services / National



2 La remise en question de sa vie professionnelle

Cette année de crise sanitaire a entrainé des changements et des questionnements de fond sur nos vies personnelles et professionnelles.

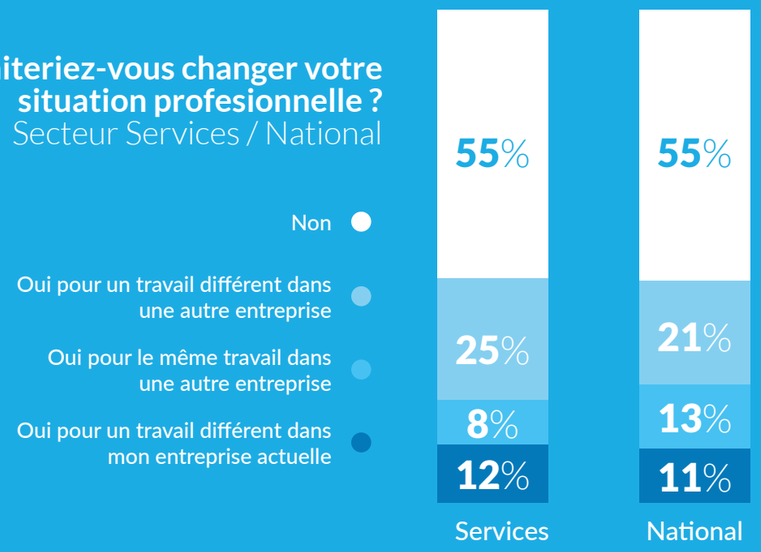
“ Quelles sont mes priorités aujourd'hui ? Comment je me projette dans les mois à venir ? Est-ce que mon travail a du sens ?

Si la situation se reproduit, comment vais-je être impacté ? Comment m'en protéger ? Est-ce que mon entreprise va perdurer ? Comment recréer un équilibre entre ma vie personnelle, sociale et professionnelle ?

45% des salariés du secteur des services souhaitent à ce jour changer de poste et/ou d'entreprise.

À noter qu'ils sont 37% à vouloir changer de métier ce qui est 5 points de plus que la tendance nationale.

Souhaiteriez-vous changer votre situation profesionnelle ?
Secteur Services / National



Les principaux leviers d'actions que les employeurs peuvent mobiliser pour **renforcer l'engagement des salariés du secteur des services sont :**

1

La reconnaissance de l'entreprise

2

La flexibilité et l'adaptabilité dans leur travail

3

Le contenu du travail

Conclusion

Les résultats de ce baromètre sur l'année 2020 montrent une nouvelle fois l'importance de prendre en compte la dimension humaine pour une meilleure performance de l'entreprise. C'est encore plus prégnant en situation de crise, pour prévenir l'absentéisme ou, plus largement, pour soutenir l'engagement au travail et développer l'attractivité de l'entreprise.

Le taux d'absentéisme reste un indicateur incontournable mais on voit ici l'importance de le croiser avec des indicateurs RH comme le turn-over, le pourcentage de salariés ayant bénéficié d'une mobilité, le temps de vacance d'un poste, le taux de titularisation suite à une intégration… Ainsi que les résultats d'enquêtes internes pour mesurer l'engagement.

Alors que nous souhaitons retrouver une «vie normale», ne négligeons pas les éléments essentiels pour les salariés :

- la qualité des relations au travail en renforçant les moments collectifs et l'esprit d'équipe qui agiront sur leur bien-être psychologique,
- la reconnaissance de l'investissement et le soutien managérial pour accompagner le quotidien de travail,
- l'équilibre vie personnelle et professionnelle qui passe par la flexibilité et l'adaptabilité dans leur travail,
- le contenu du travail : pouvoir faire un travail de qualité, apprendre, se développer.

Sidonie Tulars et Fabienne Mestdagh
Consultantes QVT, AYMING

Méthodologie

Le Baromètre de l'Absentéisme® et de l'Engagement s'appuie sur deux études :

- Une étude quantitative de l'absentéisme en France en 2020, réalisée en partenariat avec AG2R LA MONDIALE auprès de 49 227 entreprises du secteur privé employant 5 008 478 salariés en CDI, avec une évolution de notre base s'appuyant sur les données issues de la DSN (dans le respect des règles RGPD) ;
- Une étude qualitative réalisée en partenariat avec KANTAR TNS menée auprès de 1 000 salariés en CDI du secteur privé.

AG2R LA MONDIALE KANTAR TNS

Calcul du taux d'absentéisme :

$$\frac{\text{Nombre de jours calendaires d'absence sur l'année}}{\text{Nombre de jours calendaires de présence sur l'année}} \times 100$$

Les motifs d'absence pris en compte :

- La maladie
- Les accidents du travail et de trajet
- Les maladies professionnelles

Les durées d'absence prises en compte :

Le calcul intègre toutes les durées d'absence y compris les absences de longue durée.

Retrouvez tous nos

focus sectoriels de l'absentéisme et de l'engagement sur :

- le secteur de l'industrie et du BTP
- le secteur du commerce
- le secteur des services
- le secteur de la santé

Et découvrez notre analyse complète dans le

13ème Baromètre de l'Absentéisme® et de l'Engagement

ayming

AG2R LA MONDIALE