



# Enquête sur les arrêts de travail

*Auprès de DRH et de salariés d'entreprises de 50 salariés et plus*

*Juin 2015*

*“opinionway* pour

**réhalto**  
LE JUSTE ÉQUILIBRE  
Une société du groupe SCOR

**Contact :**

Laurent Bernelas, Directeur du département Corporate et Management

[bernelas@opinion-way.com](mailto:bernelas@opinion-way.com)

Tel : 01.78.94.89.87



# Note méthodologique - Volet DRH



✓ Interrogation d'un **échantillon représentatif de 300 DRH** d'entreprises françaises de 50 salariés et plus. La **représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas** appliquée aux variables suivantes : secteur d'activité, taille d'entreprise et région.



✓ Ils ont été **interrogés par téléphone sur système CATI** (Computer Assistance for Telephone Interview).



✓ Le terrain a été réalisé du **27 avril au 20 mai 2015**.

Secteur d'activité	%
Services	60%
Commerce	19%
BTP	5%
Industrie	16%

Taille	%
De 50 à 99 salariés	52%
De 100 à 249 salariés	29%
De 250 à 499 salariés	10%
500 salariés et plus	9%

Région	%
Île-de-France	24%
Nord Est	21%
Nord Ouest	22%
Sud Ouest	10%
Sud Est	23%



# Note méthodologique - Volet Salariés



✓ Interrogation d'un **échantillon représentatif de 1 015 salariés** d'entreprises françaises de 50 salariés et plus. La **représentativité de l'échantillon est assurée par la méthode des quotas** appliquée aux variables suivantes : sexe, âge, région de résidence, taille de l'entreprise, secteur d'activité, statut et catégorie socioprofessionnelle



✓ Ils ont été **interrogés en ligne sur système CAWI** (Computer Assistance for Web Interview).



✓ Le terrain a été réalisé du **27 avril au 20 mai 2015**.

Âge	%
De 18 à 29 ans	18%
De 30 à 39 ans	27%
De 40 à 49 ans	29%
50 ans et plus	26%

Taille de l'entreprise	%
De 50 à 499 salariés	31%
De 500 à 999 salariés	7%
1 000 salariés et plus	62%

Sexe	%
Homme	57%
Femme	43%

Région	%
Région parisienne	24%
Nord Ouest	22%
Nord Est	23%
Sud Ouest	10%
Sud Est	21%

Secteur d'activité	%
Tertiaire	70%
Industrie	25%
BTP - Construction	5%

CSP	%
Cadres	24%
Professions intermédiaires	29%
Employés	23%
Ouvriers	24%

# 1. L'état des lieux sur les arrêts de travail



# Le taux d'absentéisme dans les entreprises en 2014

DRH

Le taux d'absentéisme dans les entreprises en 2014 est de **2,5%\***

De 50 à 249  
salariés



2,7%

De 250 à 499  
salariés



1,8%

500 salariés  
et plus



1,9%

Santé  
action sociale



4,3%

BTP  
Construction



2,5%

Transports



2,2%

Services



2,2%

Commerces

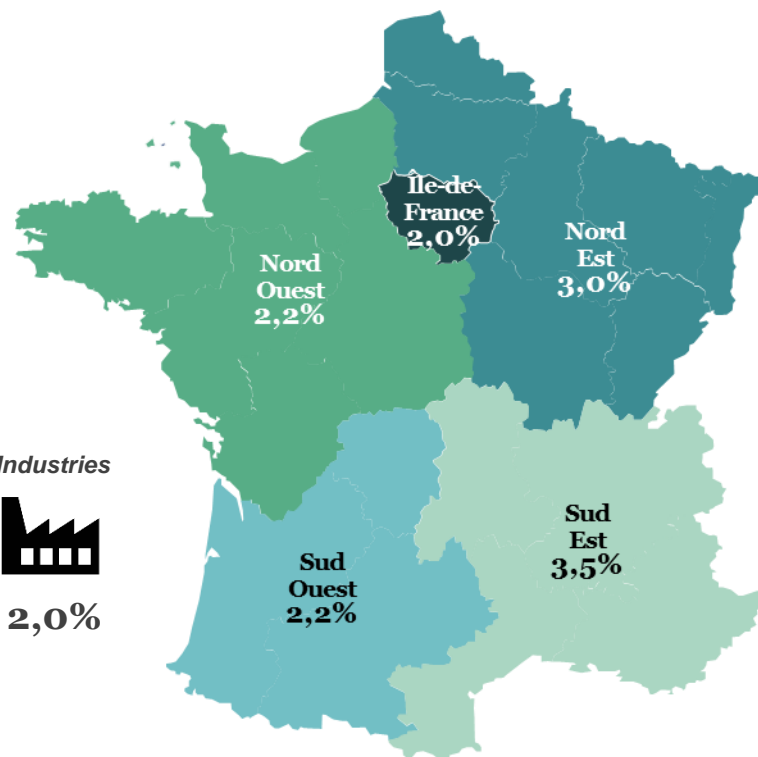


2,1%

Industries



2,0%



\* Toutes durées confondues, les différents motifs d'absence pris en compte sont la maladie, les accidents de travail et de trajet et la maladie professionnelle. Les congés maternités / paternités ne sont pas pris en compte.

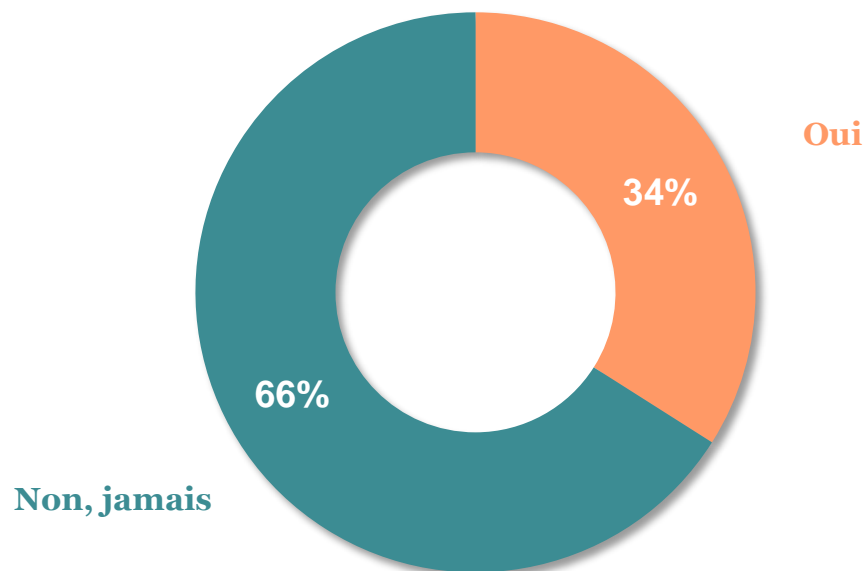
# Un tiers des salariés a été en arrêt de travail au cours de l'année 2014

Ensemble des salariés

Salariés

**Q. Au cours de l'année 2014, avez-vous été en arrêt de travail ?**

*Merci de ne pas tenir compte des congés maternités / paternités*



En moyenne, les salariés français déclarent **10,1 jours** d'arrêts de travail sur l'année 2014

	Secteur d'activité					Catégories socioprofessionnelles				
	TOTAL	Services	Industrie	BTP	Commerce Transports	Cadres	Prof. Inter.	Employés	Ouvriers	
Oui	34%	33%	38%	<u>42%</u>	34%	33%	36%	34%	<u>27%</u>	<u>41%</u>



# Des arrêts de travail qui se concentrent sur des arrêts courts

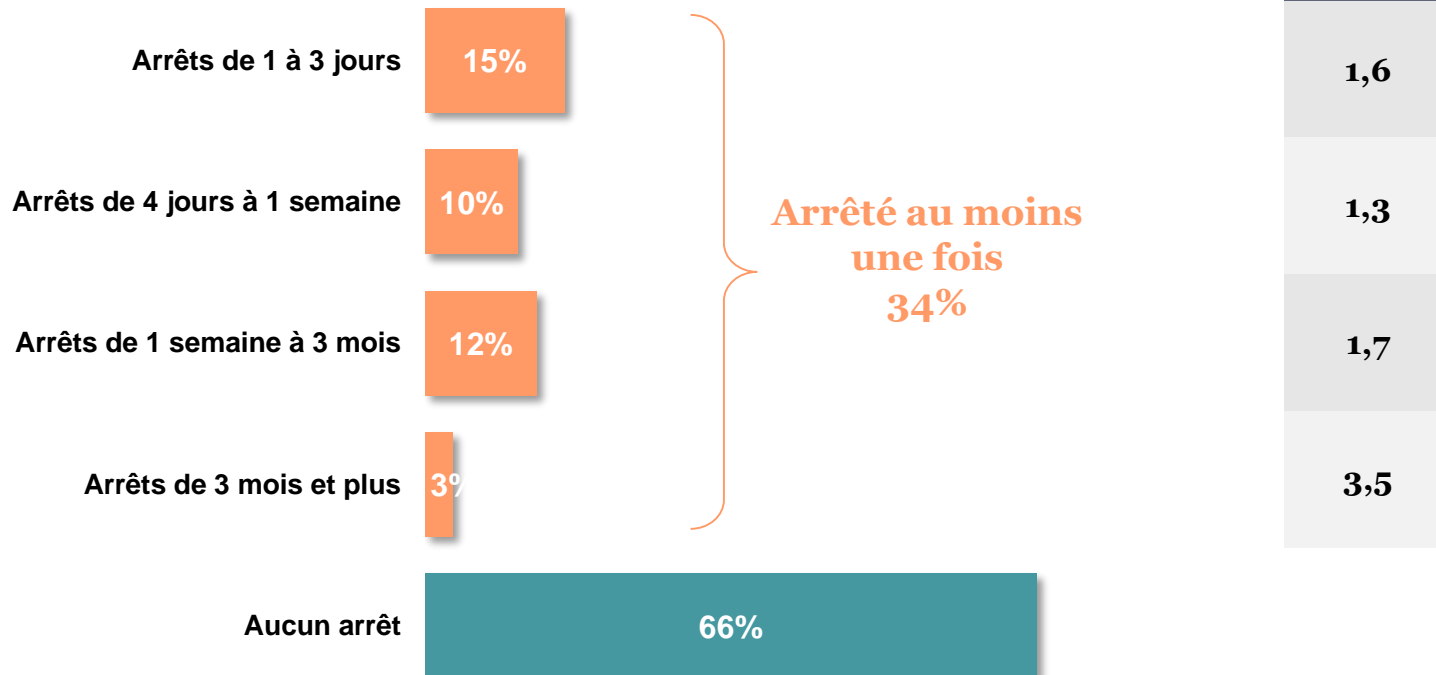
Ensemble des salariés

Salariés

Q. Et plus précisément, combien de fois avez-vous été arrêté au cours de l'année 2014 pour chacune des durées suivantes ?

Merci de ne pas tenir compte des congés maternités / paternités

## Durée des arrêts



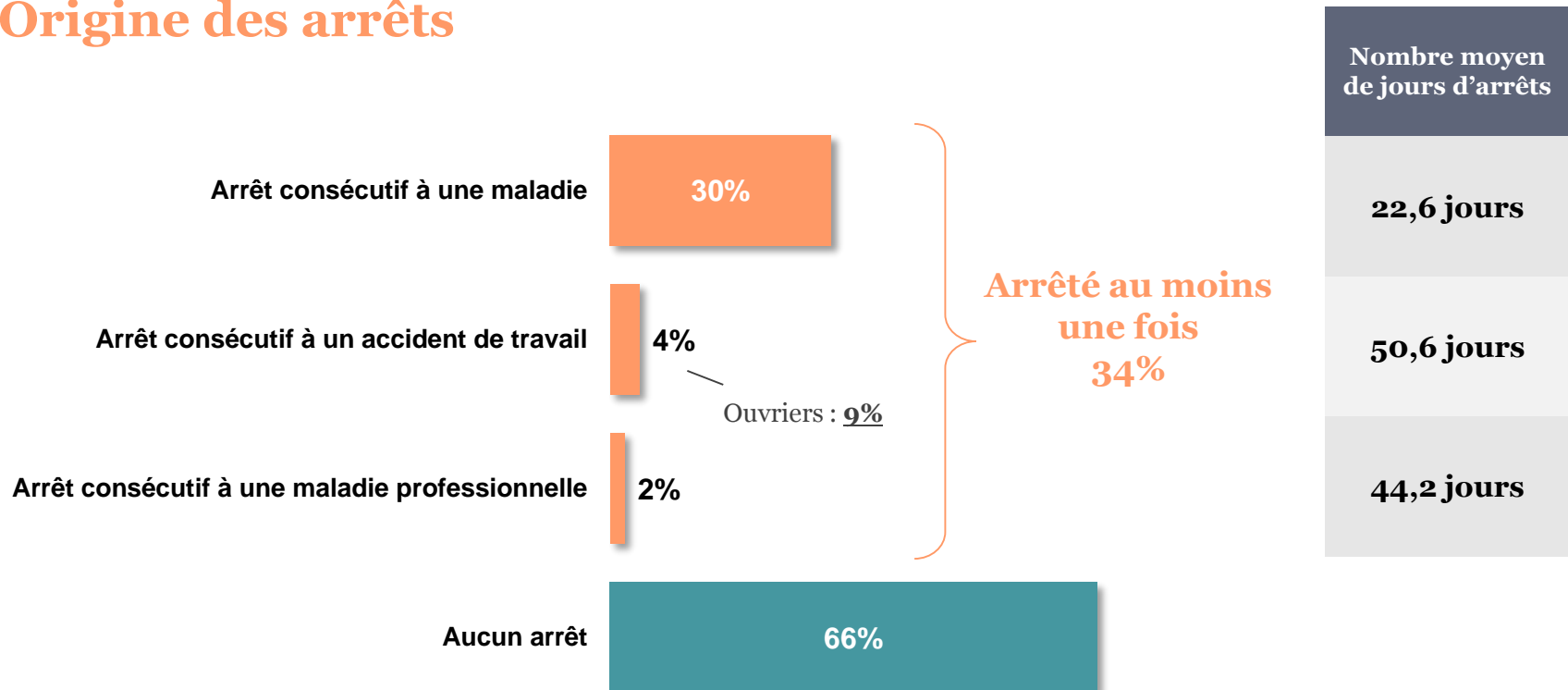
# L'essentiel des arrêts de travail consécutifs à une maladie

Ensemble des salariés

Salariés

Q. Pour chacun des types d'arrêts de travail suivants, merci de nous indiquer combien de fois vous avez été arrêté au cours de l'année 2014 et à combien de jours cela correspondait ?

## Origine des arrêts





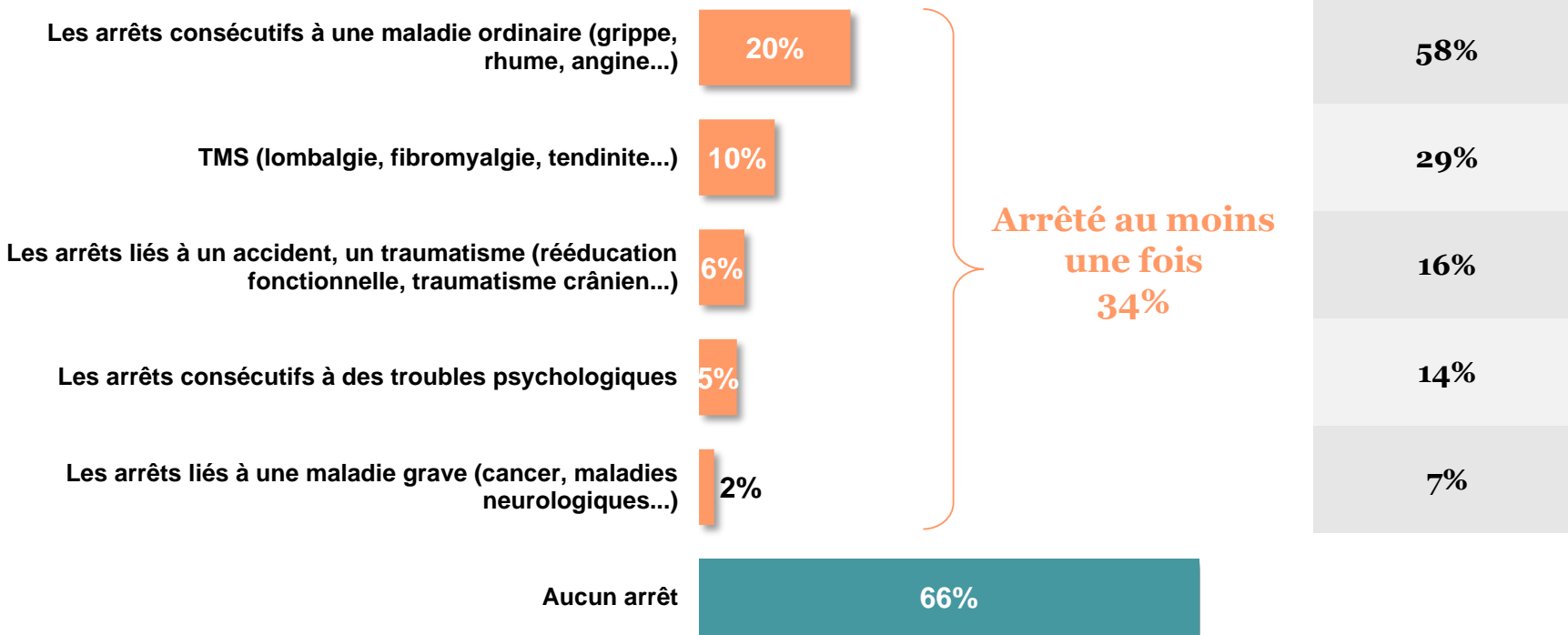
# Les arrêts consécutifs à une maladie « ordinaire » représentent la majorité des arrêts de travail devant les troubles musculo-squelettiques

Ensemble des salariés

Salariés

Q. Quels types d'arrêts de travail avez-vous connus ?

## Type d'arrêts



# Des raisons des arrêts de travail pas toujours connues des DRH dans l'entreprise...

Ensemble des entreprises

DRH

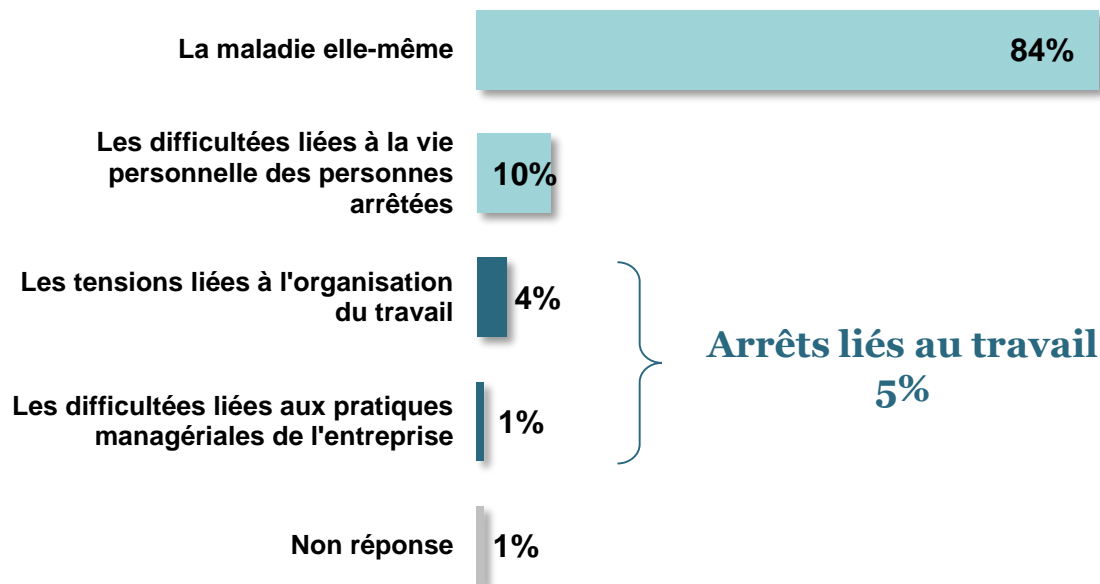
**66%** des DRH déclarent connaître les raisons des arrêts de travail enregistrés dans leur entreprise

50 – 249 salariés : **71%**  
250 – 499 salariés : **36%**  
500 salariés et plus : **63%**



Seuls **34%** déclarent connaître systématiquement les raisons des arrêts de travail

Q. Quelle est selon vous, la première raison des arrêts de travail dans votre entreprise ?



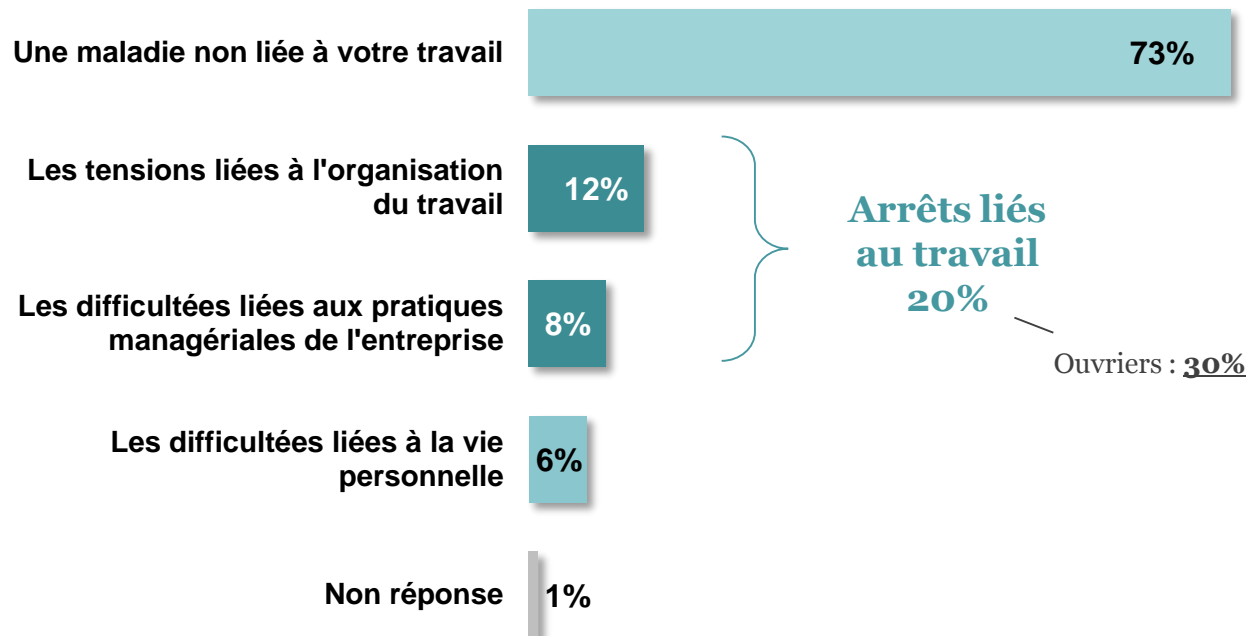
# ... et qui ne correspondent pas toujours aux raisons évoquées par les salariés plus nombreux à pointer les tensions et difficultés professionnelles

Aux salariés déclarant un arrêt de travail au cours de l'année écoulée

Salariés

Q. Pour vous, quelle était la première cause de votre ou vos arrêts de travail ?

Une seule réponse possible



## 2. L'impact et le coût des arrêts de travail



# Les arrêts de travail, un problème important pour une majorité d'entreprise notamment dans les secteurs où le présentiel tient une large place

Ensemble des entreprises

DRH

**62%** des DRH estiment que les arrêts de travail constituent un problème important pour leur entreprise

Commerce : 70%

Transports : 70%



Q. Diriez-vous que les arrêts de travail ont un impact très négatif, assez négatif ou pas d'impact sur...

% Impact négatif

L'organisation de votre entreprise

86%

Commerce : 91%

Transports : 98%

La performance économique de votre entreprise

65%



# Paroles de DRH

Aux entreprises jugeant que les arrêts ont un impact négatif

DRH

## Q. Pour quelle(s) raison(s) les arrêts de travail ont-ils un impact négatif ?

Question ouverte – Réponses spontanées

*Le travail ne se fait pas comme d'habitude, ça ralentit les process et modifie l'organisation.*

*À cause de la réorganisation que cela implique dans mon service, c'est-à-dire les problèmes de remplacements. Au niveau budgétaire, nous n'avons pas de budget supplémentaire pour cela.*

*Parce qu'on doit remplacer les personnes absentes, ce qui génère des coûts supplémentaires. On est obligé de former des nouveaux personnels, il y a forcément un temps de formation et un coût supplémentaire et ça a des effets sur la production, sans parler des soucis d'organisation. Le tout a des répercussions sur la satisfaction client et ça peut dégrader le climat de la société.*

*La question de la réorganisation, c'est-à-dire le changement pour trouver des remplaçants. Budgétairement c'est compliqué.*

*Ca perturbe le service, on est obligé de prendre des intérimaires pour les remplacer.*

*Parce que ça a des effets sur la maîtrise de la masse salariale. Il faut faire attention parce que les remplaçants peuvent faire augmenter la masse salariale et ça crée de l'instabilité dans les équipes.*

*Les collègues sont obligés d'assumer les tâches des autres*

*Les gens qui les remplacent ne sont pas assez formés. Ils ne sont pas opérationnels immédiatement.*

# Un coût des arrêts de travail globalement méconnu des entreprises

Ensemble des entreprises

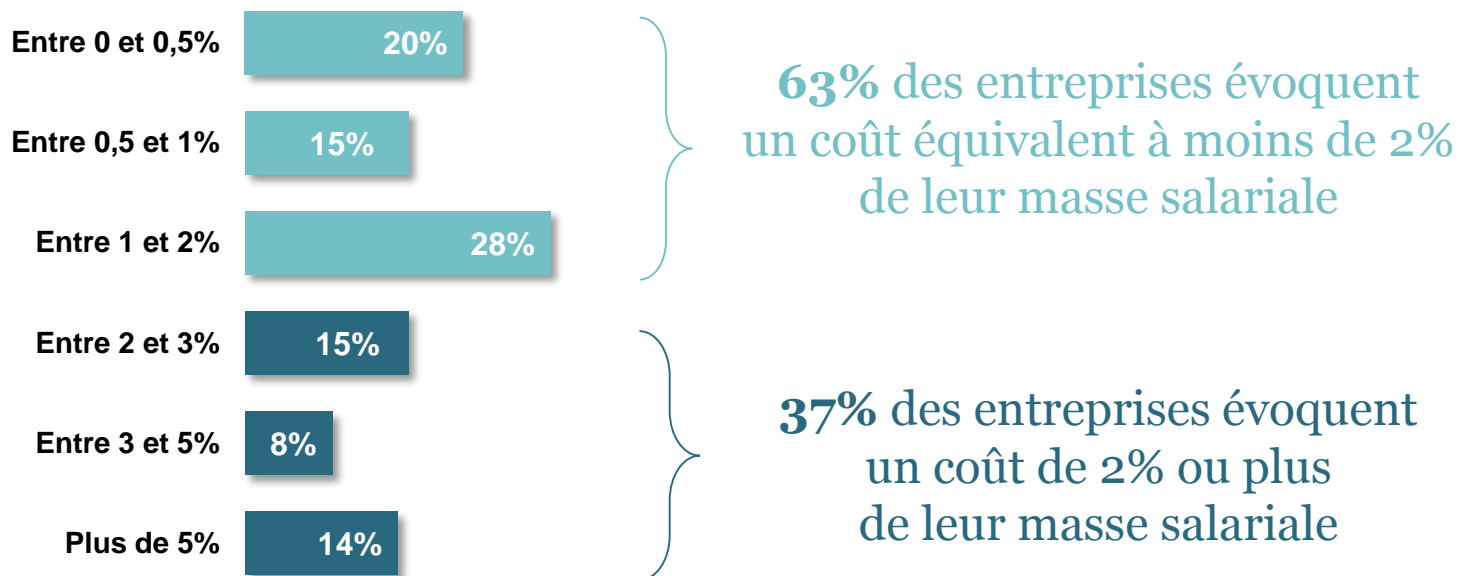
DRH

Seuls **26%** des DRH ont une idée du coût des arrêts de travail pour leur entreprise

9% en ont une idée précise



Q. A combien estimez-vous l'impact économique des arrêts de travail sur la masse salariale de votre entreprise ?



En moyenne, l'impact économique est évalué à **2,3%** de la masse salariale par les entreprises déclarant connaître le coût des arrêts.



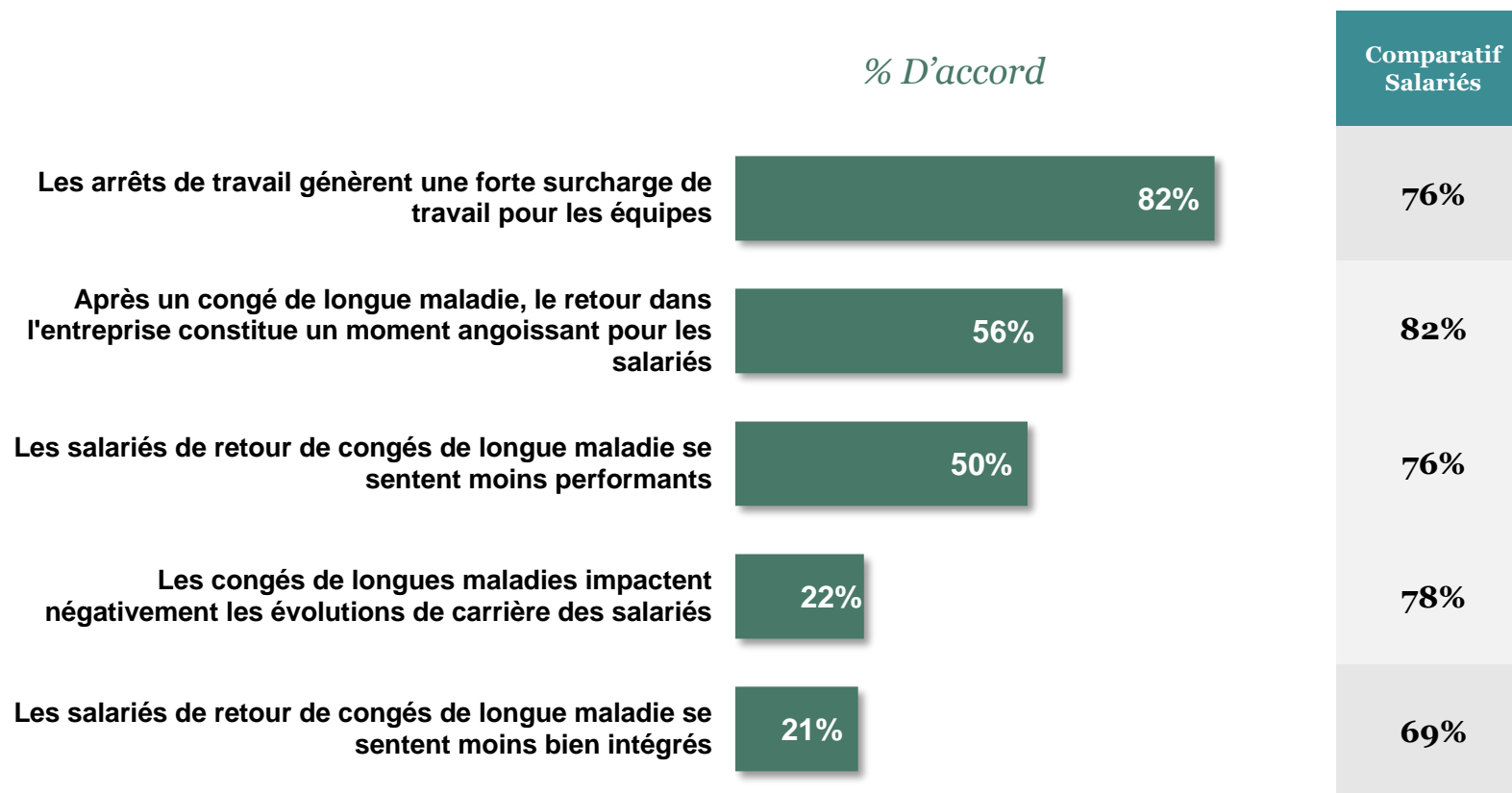
# Un impact perçu des arrêts de longue durée loin d'être uniforme selon que l'on soit du point de vue des entreprises ou des salariés

Ensemble des entreprises

DRH

Salariés

Q. Merci de nous indiquer si vous êtes d'accord ou non avec chacune des affirmations suivantes concernant les congés de longue maladie (trois mois et plus) et le retour dans l'entreprise :



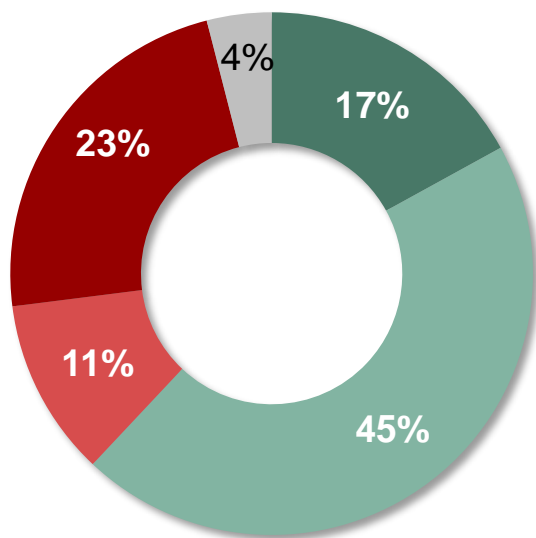


# Un retour d'arrêt de longue durée jugé insatisfaisant par plus d'un tiers des salariés

Aux salariés déclarant un arrêt de travail de 3 mois et plus au cours de l'année 2014

Salariés

Q11. De manière générale, votre retour dans l'entreprise suite à un congé maladie de longue durée s'est-il déroulé de manière satisfaisante ?



**62 % Satisfait**

**34 % Insatisfait**



Oui, très satisfaisante



Oui, plutôt satisfaisante



Non, plutôt insatisfaisante



Non, très insatisfaisante



Non réponse

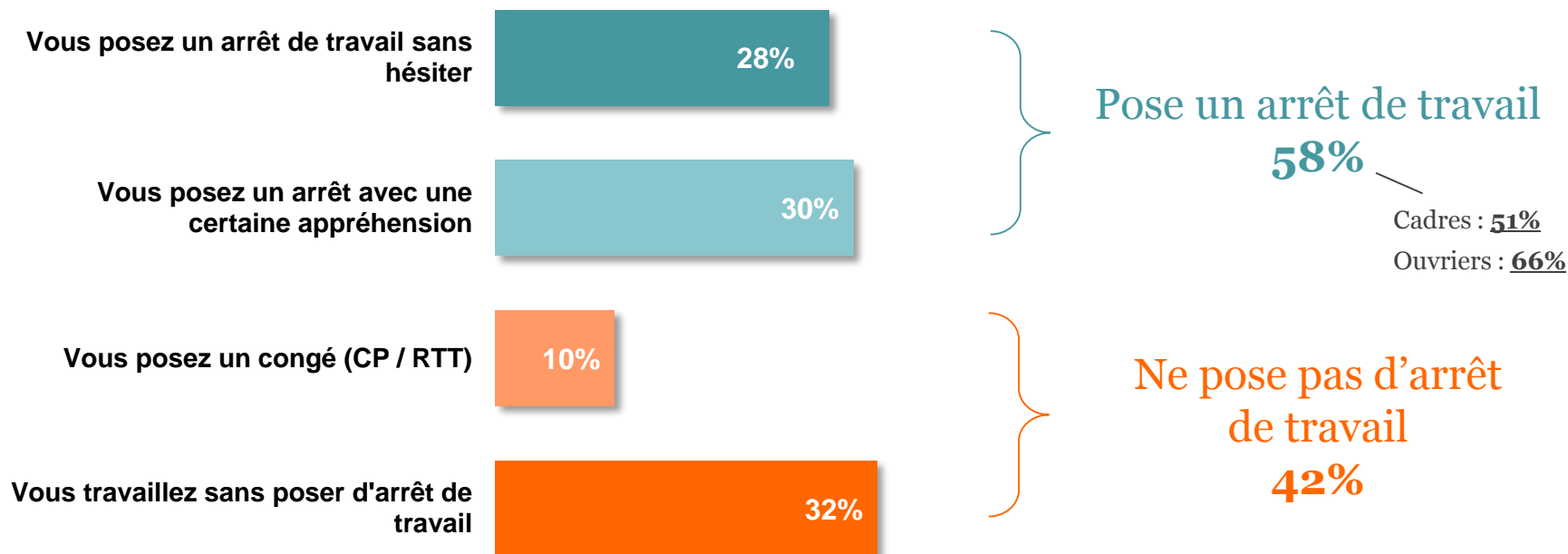


# Plus de quatre salariés sur dix ne poseraient pas d'arrêt de travail même si cela était nécessaire

Ensemble des salariés

Salariés

Q10. Quand vous rencontrez une difficulté nécessitant un arrêt maladie, comment réagissez-vous ?



# 3. La gestion des arrêts de travail



# 4 DRH sur 10 expriment des difficultés face à la problématique de l'absentéisme

Ensemble des entreprises

DRH

## 41% des entreprises déclarent rencontrer des difficultés à faire face aux arrêts de travail dans leur entreprise

Commerce : 47%

*La difficulté à maintenir un bon climat social et les impératifs de production*

*Trouver du personnel pour remplacer car on est soumis à des attentes particulières, les diplômés par exemple. Donc on ne trouve pas de personnel qualifié. Et comme on a des formations qui sont relativement longues, on n'a pas la possibilité de former les remplaçants pour qu'ils soient rapidement efficaces.*

*On est soumis à des profils diplômés, on ne trouve pas de personnels qualifiés. On a des formations qui sont relativement longues, on a pas la possibilité de former les remplaçants.*

*Les difficultés sont liées la désorganisation des services pour assurer la continuité de la production et la recherche de remplaçants.*

*On s'aperçoit qu'il y a beaucoup d'arrêts de travail qui n'en sont pas vraiment. Devoir distinguer de vrais arrêts nous pose problème.*

*Le remplacement des salariés absents pour les maladies de longue durée ou de courte durée sont difficiles.*

*L'embauche de CDD et la mise en place de leur formation. Cela génère une perte de productivité. Et si nous n'embauchions pas, il faudrait dispatcher le travail, ce qui poserait des problèmes aux salariés restants.*

*Notamment les arrêts de courte maladie, les maladies courantes posent des problèmes économiques pour le service dans la mesure où elles se répètent et ne permettent pas de trouver des remplacements.*

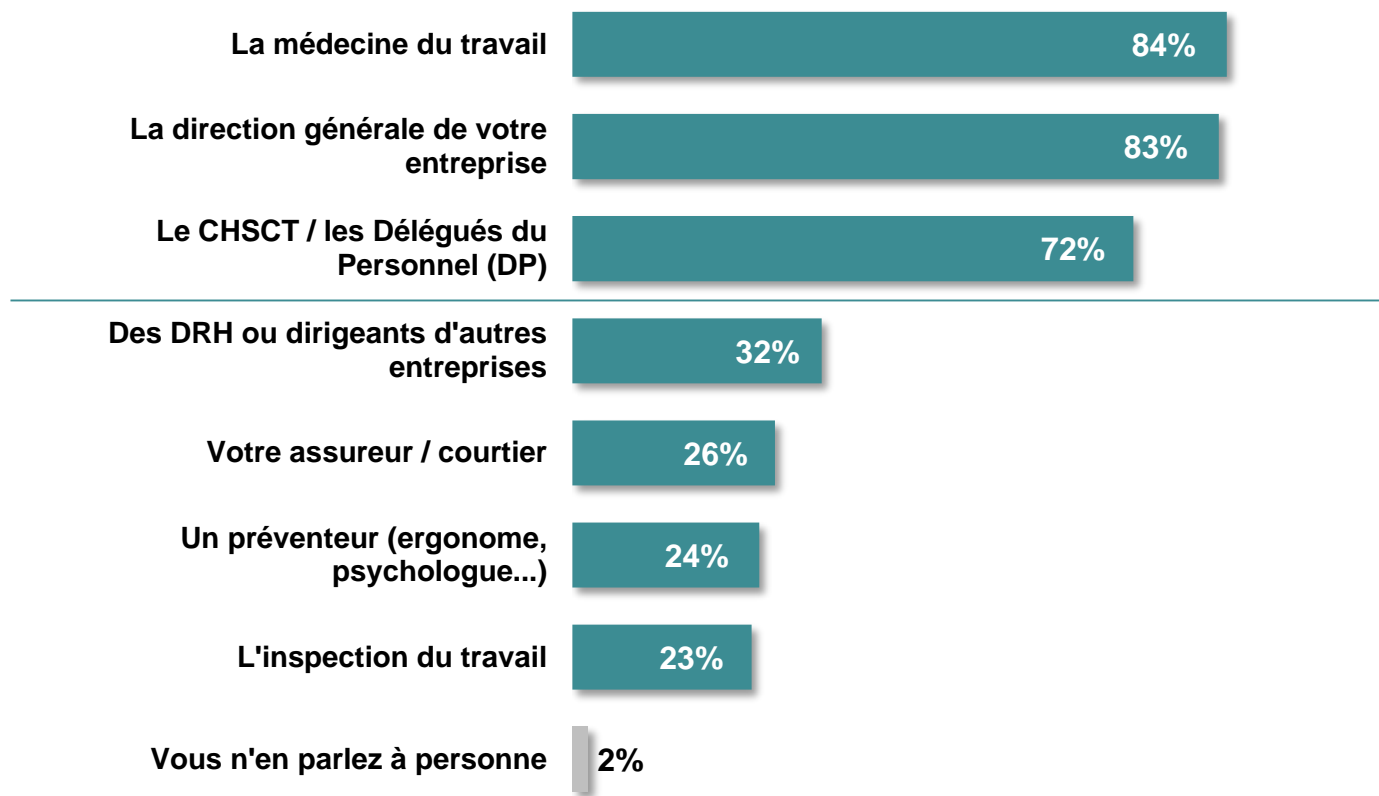
# La médecine du travail et la Direction, premiers interlocuteurs des DRH tandis que les assureurs sont peu sollicités sur cette question

Ensemble des entreprises

DRH

**Q. Avec quel(s) acteur(s) parlez-vous de ces questions d'arrêts de travail ?**

*Plusieurs réponses possibles*



# 2 entreprises sur 5 ont mis en place une politique spécifique de prévention des arrêts de travail

Ensemble des entreprises

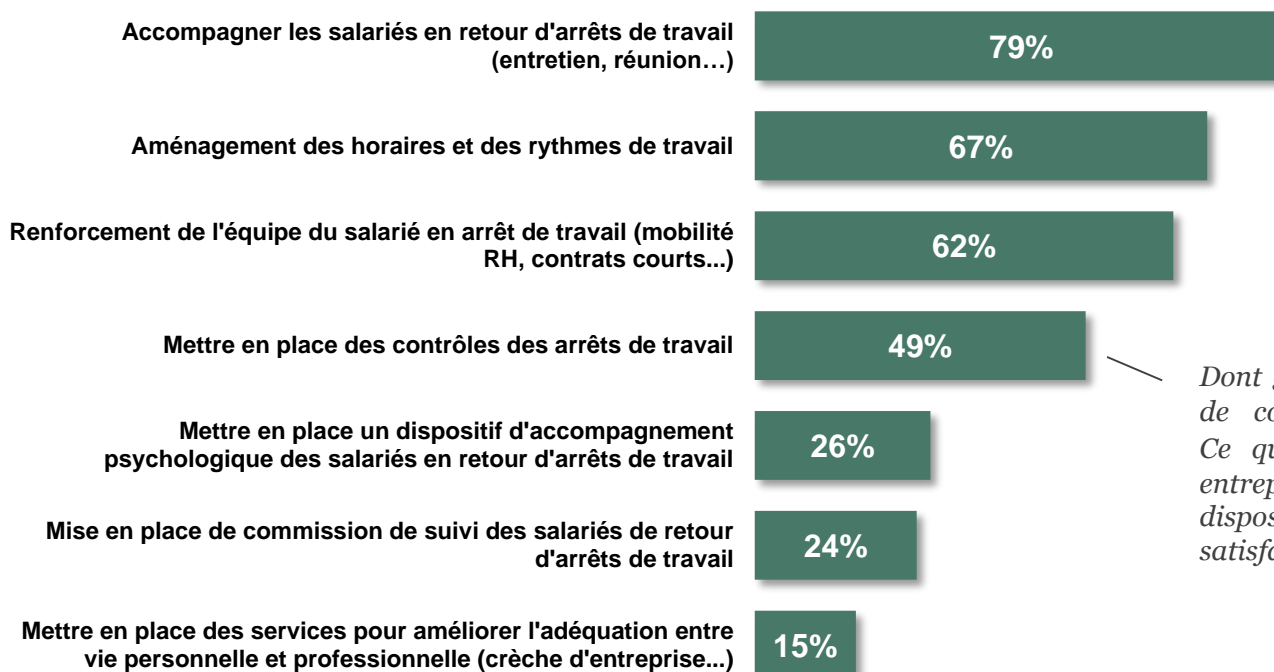
DRH

## 42% des entreprises déclarent avoir mis en place des actions spécifiques de prévention des arrêts de travail

500 salariés et plus : 47%



Q. Parmi les actions de gestion et de prévention des arrêts de travail suivantes, lesquelles votre entreprise a-t-elle déjà été amenée à mettre en place ?



Dont **55%** qui estiment ces dispositifs de contrôle pas ou peu efficaces. Ce qui signifie que seuls **11%** des entreprises ont mis en place un dispositif de contrôle et s'en montrent satisfaits.

# Près d'un quart des salariés arrêtés aurait souhaité un accompagnement de leur entreprise, notamment ceux ayant expérimenté un arrêt long

Aux salariés déclarant un arrêt de travail au cours de l'année écoulée

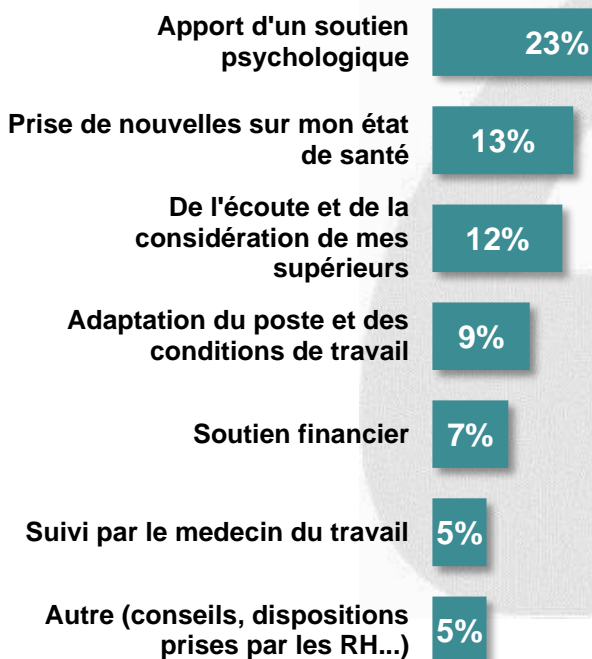
Salariés

## 24% des salariés arrêtés auraient souhaité être accompagnés par leur entreprise dans cette période

Arrêts de longue durée : 45%

### Q. Comment auriez-vous souhaité être accompagné ?

Question ouverte – réponses spontanées



*J'aimerais avoir un peu plus d'écoute, de considération et d'aide avec un psychologue ou une assistante sociale.*

*J'aurais souhaité que mon entreprise améliore mon poste de travail après mon arrêt, avec des transpalettes électriques, des chariots avec des roues qui roulent bien, en bouchant les trous au sol... Pour éviter que les chariots se renversent.*

*Être par exemple tenu au courant de l'avancée des dossiers en mon absence ou être reçu par mon chef bien plus tôt pour préparer ma reprise.*

*Des aménagement d'horaires de travail, des psychologues pour aider à la reprise.*

*Un soutien moral, également de l'aide pour son dossier, aucun soutien de la part de ma société.*

*Je porte des charges lourdes tous les jours, des caisses de 35 kg alors, forcément, j'ai le dos qui souffre ! Mais ça ce n'est pas la priorité de mes patrons, et la médecine du travail constate mais ne fait pas bouger les choses...*



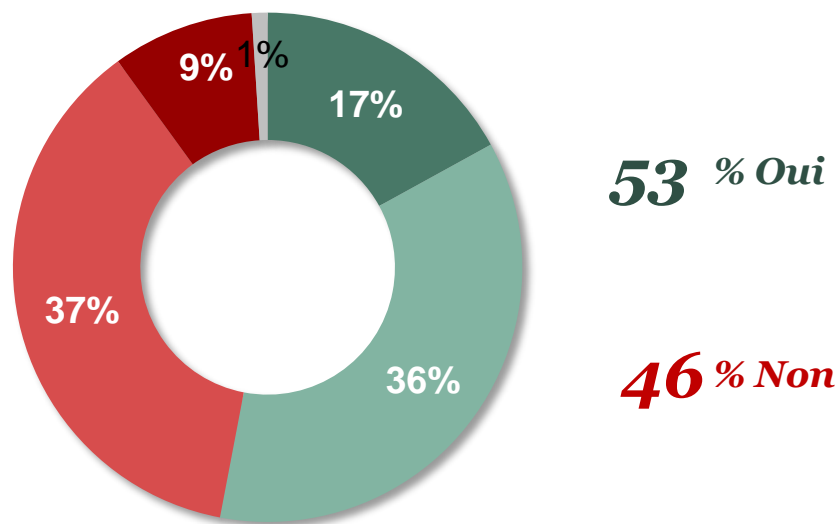
# Des managers conscients de l'impact des arrêts de longue durée sur leur équipe mais qui ne se sentent pas suffisamment soutenus

Aux managers gérant une équipe avec des arrêts de travail de longue durée

Salariés

**81%** des managers gérant une équipe avec des salariés en retour d'arrêts de travail de longue durée estiment que l'impact d'un arrêt de longue maladie sur les équipes est important

Q. Confronté à un arrêt de travail de longue durée, vous sentez-vous soutenu en interne ?



Oui, tout à fait



Oui, plutôt



Non, pas vraiment



Non, pas du tout



Non réponse

