



PERSPECTIVES MONDIALES MAXIS GBN

COVID-19 ET AVANTAGES
SOCIAUX DE DEMAIN

Préambule

Le monde a été profondément ébranlé par la pandémie de COVID-19. Totalement inédit, le choc porté à l'économie mondiale a perturbé le quotidien de milliards d'individus, au travail comme à la maison.

Les avantages sociaux traversaient déjà une période de profonds changements et de transformations importantes avant que la pandémie ne frappe. En temps normal, plusieurs années, si ce n'est des décennies, sont nécessaires à l'adoption d'une nouvelle norme. Or ici, nous avons dû nous adapter presque du jour au lendemain. Près d'un an après son apparition, le virus a été un catalyseur pour certaines tendances déjà à l'œuvre. Les employés ont revu leurs attentes et les employeurs ont saisi leur chance d'y répondre. Agilité et réactivité seront les cartes maîtresses des multinationales qui ne se laissent pas distancer !

Déjà identifiées, ces tendances de fond sont plus que jamais d'actualité dans le secteur :

- essor des régimes flexibles et fin des programmes universels
- introduction de nouveaux avantages pour répondre aux nouveaux modes de vie et aux besoins spécifiques des différents groupes – un employé de la génération Z n'a pas les mêmes besoins qu'un baby-boomer
- digitalisation croissante des avantages et solutions de bien-être.

La COVID-19, un puissant accélérateur des tendances observées dans les avantages sociaux

Face à l'adoption soudaine du télétravail tandis que la COVID-19, déclarée pandémie, déclenchait une vague de confinements - télétravail qui de l'avis général devrait perdurer sous une forme ou une autre - De nouvelles solutions et services sont susceptibles d'apparaître en matière d'avantages sociaux, en particulier dans les domaines de la technologie, de la santé et du bien-être.

Il est vrai que la technologie occupe aujourd'hui une place très importante. La réponse mondiale à la COVID-19 a montré, à bien des égards, à quel point la société et les entreprises s'appuient sur la technologie pour rester en contact et continuer de travailler le plus normalement possible. Plus essentielle encore à notre travail quotidien, la technologie va accentuer les attentes en matière d'avantages sociaux : solutions, procédures, administration et prestations vont devoir s'adapter à la technologie.

Durant l'été 2020, nous avons mené une étude¹ auprès de 1 000 cadres supérieurs et employés environ, dans dix pays couvrant six continents, afin d'analyser les attentes à l'égard des avantages sociaux et leur perception en cette période de COVID-19 et au-delà. L'étude a également porté sur les prestations transférables, l'accès à des solutions de bien-être et la valeur des régimes d'avantages telle que la perçoivent les participants.

Les enseignements de notre étude

Ce rapport analyse en détail l'impact de la COVID-19 sur les avantages sociaux dans un avenir proche, en particulier la manière dont les besoins des employeurs et des employés évoluent au gré du nouvel environnement, l'accélération des tendances de fond telles que l'adoption de la technologie, les avantages à la carte et les efforts pour plus d'innovation dans le monde des avantages sociaux.

Dans ce rapport

Chapitre 1: COVID-19 et impacts sur les avantages sociaux

- La pandémie a profondément bouleversé notre façon de travailler à tous, et sans aucun doute le regard que nous portons sur les avantages sociaux
- Comment le secteur a-t-il répondu aux nouveaux défis de la pandémie ?
- Dans quelle mesure la pandémie a-t-elle modifié les attentes des employés à l'égard de leurs avantages sociaux ?
- Quelle importance revêtiront les avantages flexibles en période de COVID-19 ?

Chapitre 2: COVID-19 et demande croissante de solutions digitales de bien-être

- Dans quelle mesure le virus a-t-il modifié la manière dont les employés perçoivent leurs avantages en matière de santé et de bien-être ?
- Les employés désirent-ils davantage de solutions axées sur le bien-être ?
- Les employeurs doivent-ils intégrer le « bien-être » au sens large dans leur stratégie globale d'avantages sociaux ?

Chapitre 3 : le rôle central de la technologie et de l'innovation dans la société post-COVID

- La pandémie a accéléré le rôle de la technologie et de l'innovation dans les avantages sociaux
- Dans quelle mesure la « *gig economy* » a-t-elle été impactée par la COVID-19 ?
- Les prestations transférables peuvent-elles être la réponse pour soutenir ces travailleurs et d'autres ?

Conclusion : les avantages sociaux de demain à l'heure de la COVID et au-delà

- Les programmes d'avantages sociaux restent essentiels pour protéger les employés et pallier les lacunes de la protection de l'État
- Comment les employeurs continuent-ils de prouver la valeur de leurs programmes d'avantages sociaux à leurs employés ?
- La communication est essentielle. Que pensent les employés de la communication de leur employeur sur leurs régimes d'avantages sociaux pendant la pandémie ?

Méthodologie de recherche

Références

Chapitre 1 - COVID-19 et impacts sur les avantages sociaux



Dans ce chapitre, nous décrypterons l'impact profond de la pandémie mondiale sur nos modes de travail à tous et, certainement, sur la manière dont nous percevons les avantages sociaux. Nous aborderons :

- la manière dont la pandémie et les nouveaux modes de travail ont modifié l'idée que se font les employés de leurs avantages
- les réponses que les employeurs pourraient apporter à ces nouveaux défis
- l'importance des avantages flexibles en période de COVID-19 et au-delà.

Travailler, mais différemment

S'il est bien une chose que nous avons apprise, c'est que la pandémie de COVID-19 a bouleversé notre quotidien et nos modes de travail. Les confinements ont signé l'arrêt des bureaux animés, obligeant employés comme employeurs à composer avec de nouvelles méthodes de travail à distance. Sans oublier nos habitudes en dehors du travail, que nous avons dû également changer du tout au tout.

Si beaucoup ont d'abord pensé que ces changements seraient temporaires le temps de maîtriser la pandémie, nombreuses sont les multinationales à avoir mis à profit cette période pour repenser le fonctionnement à venir de leur environnement de travail. En octobre dernier, le géant américain de la technologie Microsoft est le dernier en date à avoir autorisé le télétravail permanent². Une telle mesure, rendue possible grâce à la technologie suffisamment avancée, témoigne de la nouvelle disposition des employeurs à l'égard du télétravail.

C'est dire les bouleversements, certainement irrévocables, que la pandémie a provoqués dans le monde du travail.

Pour autant, le monde du travail n'est pas le seul à avoir dû s'adapter. La pandémie a également modifié notre manière de penser ainsi que nos besoins. Les professionnels des RH et des avantages sociaux doivent ainsi étudier de près leurs programmes et régimes d'avantages sociaux pour déterminer s'ils sont effectivement en adéquation avec notre nouvelle société.

D'après une étude réalisée au Royaume-Uni, 72 % des employeurs envisageraient de revoir leur offre d'avantages sociaux directement en réponse à la COVID-19, avec un recentrage particulier sur l'offre de services de bien-être³. Aider les employés à rester en bonne santé physique et psychologique est sans doute aujourd'hui l'une des principales préoccupations du secteur. Nous y reviendrons plus en détail dans le chapitre deux.

Les employés que nous avons interrogés ont également confirmé cette tendance à privilégier le bien-être. Interrogés sur le principal changement attendu en termes d'avantages sociaux, 33 % des participants citent un recentrage sur leurs prestations santé par rapport aux avantages dits « lifestyle »¹.



Quelle différence entre prestation santé et avantage lié au mode de vie ?

Couverture santé

– programmes de bien-être axés sur la prise en charge des besoins de santé des employés, comprenant l'assurance médicale privée, les campagnes de prévention et l'accès aux plateformes numériques de soins de santé.



Avantages liés au mode de vie (« lifestyle »)

– régimes dans lesquels les employés acceptent une réduction de salaire ou une indemnité en contrepartie d'un avantage social qui améliore leur propre mode de vie ou leur vie en dehors du lieu de travail.



Un nouveau regard sur les avantages sociaux

Ce recentrage sur les prestations de santé n'est pas l'unique conséquence de la crise liée à la COVID-19 que les employés ont constatée au niveau de leurs avantages sociaux. 46% des employés interrogés reconnaissent que la pandémie les a incités à réévaluer la pertinence de leur régime d'avantages sociaux, qu'ils décident de rester à leur poste ou de changer d'employeur¹.

Un pourcentage qui grimpe à 59 % aux Émirats arabes unis et à 58 % en Afrique du Sud, alors qu'il tombe à 28 % en Allemagne et à 33 % en France, preuve qu'il existe de profondes divergences d'opinion à travers le monde¹. Compte tenu de la conjoncture actuelle, le régime d'assurance maladie offert par les États y est sans doute pour beaucoup.

Même si 46% restent inférieurs à la moyenne, force est de constater que le régime d'avantages sociaux a pesé dans la balance pour bon nombre d'employés envisageant de changer de travail. Étant donné l'essor du télétravail, le lieu de travail risque de ne plus être un facteur décisif du maintien dans un poste ou d'un changement de poste. Les employeurs devraient prendre conscience du potentiel d'attraction et de fidélisation qu'exercent leurs avantages sociaux sur les talents.

« Depuis la pandémie de COVID-19, les employés portent un autre regard sur l'assurance. Plus attentifs à leurs garanties, ils cherchent à s'assurer que leur régime existant les couvre bien au regard de la COVID-19.

Cette vigilance s'applique également aux avantages sociaux. En règle générale, la COVID-19 est couverte par les régimes d'avantages sociaux en place. Quelques clients cependant ont demandé une couverture additionnelle pour couvrir spécifiquement la COVID-19 ».

Sebastian Tan, Chief Corporate Solutions Officer chez Tokio Marine Life Singapour

L'importance des avantages sociaux en période de pandémie

Argument de poids pour attirer et retenir les meilleurs talents du marché, les avantages sociaux ont bien évidemment vocation première à prendre soin des employés. Seul un faible pourcentage de participants (10 %) déclare que la crise « a révélé un manque d'avantages sociaux ». Ce chiffre, à première vue rassurant, suggère en réalité que chez un employeur sur dix, la stratégie d'avantages sociaux en place ne permettrait pas de protéger les employés au moment où ils en ont le plus besoin, un constat autrement plus inquiétant¹.

Outre ces 10%, 15% déclarent s'attendre d'une manière générale à « un plus grand nombre de prestations offertes » comme principal changement en termes d'avantages sociaux à la lumière de la crise¹.

Quelle signification pour vous et vos employés ? Décryptage des résultats obtenus

- La pandémie a définitivement transformé les méthodes de travail et, comme toutes les industries, les employeurs devront s'appuyer sur les avantages sociaux pour préparer une réponse appropriée.
- Les employeurs vont devoir adapter leurs offres de prestations pour s'assurer que leurs employés sont protégés dans les moments où ils en ont le plus besoin.
- Les employés cherchent à être davantage accompagnés en termes de prestations, en particulier dans les domaines de la santé et du bien-être.
- Épaulés par des technologies de plus en plus sophistiquées, les employeurs pourront gérer et déployer des régimes d'avantages sociaux à l'échelle mondiale, tout en maîtrisant les coûts.



Chapitre 2 - COVID-19 et demande croissante de solutions digitales de bien-être



Ce chapitre aborde les questions suivantes :

- influence du virus dans la manière dont les employés perçoivent les avantages en matière de santé et de bien-être
- demande croissante de solutions de bien-être et augmentation de la santé numériques
- raisons pour lesquelles les employeurs doivent intégrer le « bien-être » dans son acceptation la plus large dans leur stratégie globale d'avantages sociaux.

Le bien-être en période de pandémie

Parce que leur mission est de protéger leurs employés, en s'assurant qu'ils sont en bonne santé et productifs, les professionnels des avantages sociaux du monde entier s'intéressent depuis longtemps à la thématique centrale du bien-être. La dynamique en faveur du bien-être physique, mental et financier a rapidement pris de l'ampleur ces dernières années, mais les coûts des soins de santé ont également augmenté, dépassant régulièrement le rythme général de l'inflation. Les employeurs doivent en limiter l'impact sur le coût de leurs avantages sociaux et en fin de compte sur leurs résultats.

Or, avec la pandémie de COVID-19, ces prestations de bien-être parfois onéreuses se sont avérées plus importantes que jamais. Partout dans le monde, les employés ont été confrontés à des problèmes de santé physique et mentale alors que la pandémie a mis les systèmes de santé sous tension et contraint les employés à s'isoler.

Face à une crise sanitaire mondiale de cette ampleur, ils vont tout naturellement réfléchir aux moyens grâce auxquels leur employeur peut les épauler, qu'ils aient déjà eu besoin de recourir ou non à leurs prestations de santé au travail.

Comme nous l'avons mentionné dans le premier chapitre, 33 % des employés que nous avons interrogés attendent de leurs employeurs qu'ils privilégient à l'avenir les prestations santé plutôt que les prestations dites « lifestyle ». Et en toute logique, 21 % des participants à l'enquête ont cité un meilleur accès aux solutions de bien-être comme principale amélioration que leur employeur pourrait apporter à leur régime d'avantages sociaux en réponse à la pandémie¹.

Si l'on additionne ces résultats, on constate que pour plus de 50 % des participants à l'étude, d'une manière ou d'une autre, le bien-être figure parmi le plus grand changement qu'ils escomptent dans leurs régimes d'avantages sociaux à l'avenir¹.

Les multinationales doivent élaborer des programmes de bien-être au sens large qui prennent en charge le bien-être physique, mental, social et financier de leurs employés, où qu'ils se trouvent, et quels que soient leurs besoins individuels et leur accès à différents niveaux de soutien local. Autant dire, un défi colossal !

La santé à l'heure de la digitalisation

Face à une telle demande de solutions de bien-être et confrontés au manque d'accès physique aux soins de santé traditionnels en raison des perturbations liées à la COVID-19, de nombreux employeurs ont dû se tourner vers des solutions de santé numériques.

La télémédecine connaît ainsi une croissance impressionnante. Les solutions numériques proposées par les assureurs et les employeurs, comme les téléconsultations avec des médecins ou des thérapeutes, sont d'une aide précieuse à un moment où les patients peuvent avoir du mal à obtenir des rendez-vous physiques, craignent de se déplacer ou sont contraints à l'isolement.

Même si la télémédecine n'est ni un nouveau concept ni une nouvelle technologie, la pandémie a évidemment contribué à accélérer son adoption qui tend à se généraliser. D'après les chiffres recueillis aux États-Unis, 11 % des patients ont eu recours aux services de télémédecine en 2019, contre 46 % en 2020⁴. Les projections qui s'appuient sur cette hausse de l'utilisation montrent que le secteur mondial de la télémédecine progressera à un taux de croissance annuel composé de 23 % ces cinq prochaines années, pour atteindre 116 milliards de dollars d'ici 2025⁵.

« Confrontés à un accès aux soins très perturbé durant la pandémie, les patients ont renoncé aux consultations et autres examens, les prestataires de soins ayant appliqué les directives soit en fermant leurs portes soit en reportant les services médicaux réguliers. Conséquence logique de l'interruption des dépistages, des traitements et des prises en charge de pathologies autres que la COVID, la demande de services de santé virtuels, et en particulier de télémédecine, a naturellement bondi. Nous avons travaillé avec beaucoup de nos clients internationaux pour mettre en place une solution de télémédecine à disposition de leurs employés aux quatre coins du monde afin qu'ils aient accès en permanence à des professionnels de santé à tout moment ».

Dr Leena Johns, Directrice Santé et Bien-être chez MAXIS GBN

D'autres solutions numériques de santé ont également été au premier plan en 2020. Les maladies chroniques, comme le diabète et l'hypertension, ont retenu l'attention cette année pour deux raisons : la corrélation entre le taux de mortalité de la COVID-19 et les maladies chroniques et l'interruption des traitements de ces pathologies. Les employeurs se sont tournés vers les plateformes numériques de gestion des maladies chroniques pour proposer des campagnes d'information et un coaching individuel pour vivre avec la maladie.

Il est important que les employés profitent de ces outils et des autres solutions numériques de bien-être, comme les technologies portables, pour prendre en main leur propre santé. Les employeurs devraient encourager la formation ainsi que le bien-être et envisager de récompenser les employés qui adoptent ces outils et un mode de vie plus sain. Même si la pandémie disparaît, les employés n'en demeureront pas moins responsables de leur propre santé, et la technologie - qu'elle soit fournie par leur employeur ou non - les y aidera.

COVID-19 et santé mentale

Outre son impact évident sur la santé physique, la pandémie a eu un effet inquiétant sur la santé mentale. L'étude réalisée par AXA sur la santé mentale et le bien-être publiée en octobre 2020 a identifié un « besoin urgent d'action » et a mis en évidence des recherches montrant que 63 % des personnes interrogées étaient soumises à un stress lié au travail plus important depuis le début de la pandémie⁶.

La mauvaise santé mentale coûterait 170 milliards d'euros par an aux pays européens et serait responsable de la moitié des arrêts maladie récurrents⁶, en temps normal. Il est évident qu'un programme mondial d'avantages sociaux efficace doit s'atteler à ce problème de manière exhaustive.

Les programmes d'assistance aux employés (PAE) comptent parmi les réponses que les employeurs peuvent proposer à leurs employés. Les services d'accompagnement et de conseil inclus dans les PAE fournissent un soutien psychologique aux télétravailleurs souffrant de stress et d'autres problèmes de santé mentale. Souvent, les PAE permettent également d'accéder à des conseillers financiers. Dans ce contexte de pandémie mondiale et redoutant les conséquences économiques qui en découlent telles que la précarité de l'emploi, les licenciements et d'autres facteurs, les employés craignent pour leur situation financière. L'accès à ces conseils financiers et autres recommandations est sans doute plus important que jamais.

« Avec les nouveaux modes de travail, beaucoup d'entre nous n'accordent plus la même importance à certaines questions. La santé est devenue une priorité pour les employés de plus en plus demandeurs d'accompagnement en termes de santé physique et mentale, une tendance à laquelle les avantages sociaux s'adapteront. Le choix devient ainsi fondamental puisque les employés décident eux-mêmes de l'accompagnement dont ils ont besoin à un moment donné ».

Tim Bliss, Responsable Corporate Sales chez AXA Health

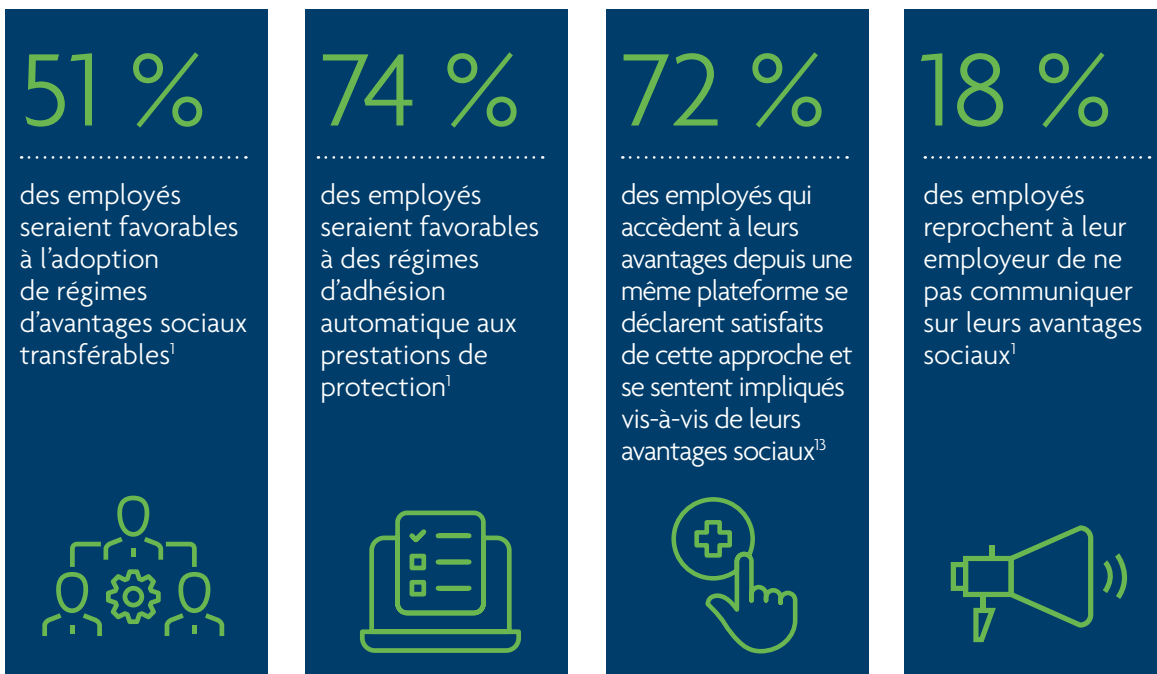
À l'instar de la télémédecine, les PAE ne sont pas une technologie nouvelle ou révolutionnaire. Cette année vient de souligner leur importance tant pour les employeurs que pour les employés. Les employeurs qui ont eu la prévoyance d'avoir mis en place des PAE avant la pandémie en font la promotion active tandis que de nombreuses autres multinationales mondiales cherchent à les déployer en priorité.

Quelle signification pour vous et vos employés ? Décryptage des résultats obtenus

- Le bien-être - sous toutes ses formes - n'est plus un plus « appréciable ». Il doit faire partie intégrante de toute stratégie mondiale d'avantages mondiaux, à l'image de la perception qu'en ont les employés.
- Les événements de 2020 ont montré l'utilité de solutions telle que la télémédecine et les PAE. Alors que les employés s'habituent à la facilité d'emploi de ces plateformes et au confort qu'elles leur procurent, le recours aux outils numériques de santé pourrait bien se généraliser de manière durable.
- Les solutions numériques garantissent à tous les employés le même accès aux soins de santé, où qu'ils se trouvent dans le monde. Il y a lieu toutefois de rappeler que chaque employé a des besoins qui lui sont propres - les meilleurs employeurs adapteront leurs régimes aux individus et se garderont d'appliquer une approche « universelle ».
- Déjà à l'œuvre dans le domaine de la santé, la technologie avancée telle que la réalité virtuelle dans le traitement des troubles mentaux⁷ ou la multitude d'applications exploitant l'intelligence artificielle (IA)⁸ pourrait faire partie des programmes de bien-être de demain.



Chapitre 3 - le rôle central de la technologie et de l'innovation dans la société post-COVID



Ce chapitre aborde les questions suivantes :

- la manière dont la pandémie a accéléré le rôle de la technologie et de l'innovation dans les avantages sociaux
- la manière dont la COVID-19 a affecté la « *gig economy* » et la façon dont les avantages transférables pourraient apporter une réponse à ces travailleurs
- la manière dont les plateformes d'avantages sociaux peuvent accroître l'adhésion aux programmes d'avantages sociaux.

Innovation et avantages sociaux

Peu importe l'activité, l'évolution des besoins des clients reste en tout temps un moteur d'innovation. Tandis que les multinationales cherchent à adapter leur offre quotidienne de produits aux consommateurs en pleine pandémie mondiale, elles doivent aussi tenir compte de l'évolution des besoins des populations au cœur de cette transformation : leurs employés. Face aux nouvelles attentes des employés vis-à-vis de leurs avantages sociaux, les employeurs doivent se tenir prêts à innover.

Et si l'innovation numérique était déjà une priorité absolue pour l'industrie mondiale des avantages sociaux avant l'apparition de la COVID-19, la pandémie a eu pour effet d'accélérer la cadence des innovations et la transformation en renforçant l'intérêt, déjà fort, pour les nouvelles technologies.

Comme nous l'avons mentionné dans le deuxième chapitre, parmi toutes ces technologies, certaines ne sont pas nouvelles, comme la télémédecine et les PAE, mais quelle que soit la solution, les employeurs devront impérativement faire preuve d'agilité et se tenir prêts à répondre aux nouvelles attentes et aux nouveaux besoins de leurs employés en investissant dans ces technologies.

Alors que les innovations en matière de santé et de bien-être pourraient bien monopoliser l'attention en 2020, nous avons voulu examiner d'autres aspects liés aux avantages sociaux également impactés par l'innovation et la technologie numérique.

La « *gig economy* » et les avantages transférables

Depuis quelques années maintenant, la « *gig economy* » - et plus particulièrement les avantages à disposition de ce groupe croissant de travailleurs - fait largement débat au sein de l'industrie des avantages sociaux. Et pour cause. Selon une étude réalisée en 2019, seuls 30 % des travailleurs de la « *gig economy* » seraient couverts au titre de leur activité indépendante, tandis que 89 % des personnes interrogées non assurées déclarent ne pas connaître les polices d'assurance qui couvrent les risques uniques liés à leur activité⁹.

Même si ces travailleurs ne sont pas des « employés » au sens traditionnel du terme, les multinationales ont tout de même beaucoup à gagner à les couvrir : outre les gains de productivité qu'elles peuvent en retirer, une bonne couverture les aide à s'adopter aux services des meilleurs talents chez les indépendants.

« Face à l'évolution des relations contractuelles entre employeurs et travailleurs, les multinationales désirent attirer les meilleurs talents parmi les indépendants devront leur proposer des avantages attrayants et conformes pour se démarquer de la concurrence ».

Mattieu Rouot, CEO de MAXIS Global Benefits Network

La pandémie de COVID-19 a une nouvelle fois souligné le besoin additionnel de soutenir ce précieux groupe de travailleurs. Nombreux sont les entrepreneurs indépendants de la « *gig economy* » à ne pas bénéficier des programmes d'aide financière lacunaires mis en place par les pouvoirs publics et à se retrouver en difficulté financière. Au Royaume-Uni, 95 % des cinq millions de travailleurs de la « *gig economy* » ont bénéficié de l'aide pour faire face à la crise liée à la COVID¹⁰, laissant cependant jusqu'à 250 000 travailleurs sans aucune protection du gouvernement.

La pandémie introduit un argument supplémentaire qui devrait convaincre les employeurs de proposer une forme de protection à ces travailleurs, ce qui les rendra certainement plus attractifs aux yeux des entrepreneurs dans les années à venir. Survey Monkey, Uber ou Etsy¹¹ font partie de ces employeurs qui proposent déjà des avantages aux travailleurs de la « *gig economy* ». Cependant, la pratique reste encore marginale. Les employeurs qui veulent se lancer ont la technologie nécessaire à leur disposition, mais l'adoption de plateformes « d'avantages transférables » reste assez poussive.

Qu'entend-on par « avantages transférables » ?

- **Transférables** - avantages qui ne sont pas associés à un seul employeur
- **Proratisés** - les cotisations patronales sont définies en fonction du travail fourni par l'employé
- **Universels** - avantages disponibles pour tous les travailleurs afin qu'ils accèdent aux avantages essentiels dont ils ont besoin¹².

Notre étude montre que les employés sont particulièrement favorables au concept d'avantages transférables, c'est-à-dire cumuler à titre individuel des « crédits » d'avantages liés à leur personne et non à un employeur particulier et les conserver avec eux. Un peu plus de la moitié (51 %) des personnes interrogées ont déclaré être favorables à cette stratégie. Elles sont même 60 % en Afrique du Sud et 66 % à Hong Kong¹.

Naturellement, la technologie nécessaire au développement de plateformes d'avantages transférables ne relèvera pas de la responsabilité d'un seul employeur. De nombreux acteurs de l'industrie des avantages sociaux - employeurs, assureurs, réseaux d'avantages sociaux, courtiers et consultants - vont devoir collaborer pour ouvrir la voie aux avantages universels transférables. Mais le défi en vaut la peine : la « *gig economy* » devrait progresser tandis que l'économie mondiale s'efforcera de se relever après le COVID-19 et que chacun cherchera à gagner des revenus supplémentaires en dehors de l'emploi traditionnel.

Des plateformes en devenir

La technologie existante pourrait contribuer au développement de programmes d'avantages portables. En place depuis quelques temps et rencontrant un certain succès, les plateformes d'avantages dématérialisées dans le Cloud permettent aux employés de moduler leur bouquet d'avantages en fonction de leurs besoins individuels, et de privilégier s'ils le souhaitent les avantages liés à leur mode de vie aux avantages plus traditionnels.

Cependant, la pandémie a fait davantage prendre conscience de l'importance des avantages jugés plus traditionnels tels que la protection du revenu et les maladies graves, ainsi que l'assurance santé, l'assurance vie et l'assurance invalidité. Quel choix offrir aux employés à l'avenir ? La question se pose donc avec acuité. Il est intéressant de noter que 74 % des personnes ayant répondu à notre étude se sont déclarées favorables à une souscription automatique de ces protections essentielles¹. Cela aurait-il été le cas un an plus tôt ?

Et pour 40 % des personnes interrogées, cette souscription automatique devrait être cofinancée par les employeurs et les employés, contre seulement 22 % qui pensent que seuls les employeurs devraient cotiser et 12 % que seuls les employés devraient payer pour cette protection¹. Preuve sans doute que ce type de protection est soudainement plus appréciée.

« Cotisations volontaires aux avantages, prestations numériques et acceptation plus large du bien-être devraient selon moi être les principaux moteurs de croissance à l'avenir. Grâce aux prestations volontaires, en particulier, les employeurs pourraient fournir un accès efficace à une meilleure couverture sans dépasser leur budget ».

Luciano Lopatin, Vice-Président, Global Employee Benefits & Latin America Business Development chez MetLife



Communiquer sur les avantages essentiels

Outre le choix qu'elles offrent aux employés et les renseignements précieux qu'elles fournissent aux employeurs sur l'utilisation des avantages sociaux, ces plateformes peuvent également servir d'outil d'information et de sensibilisation aux avantages sociaux mis en place. 72% des employés dont l'accès aux avantages est centralisé - depuis une seule et même plateforme - se déclarent satisfaits de cette approche et se sentent impliqués vis-à-vis de leurs avantages³.

Or, communiquer sur les avantages sociaux n'a jamais été aussi important en pleine crise sanitaire mondiale. Étonnamment, 18 % des employés que nous avons interrogés retiennent essentiellement de la crise liée à la COVID-19 l'absence de communication de la part de leur employeur sur les avantages durant cette période. Ils étaient jusqu'à 33 % au Royaume-Uni et 31 % aux États-Unis et à Hong Kong¹.

Étant donné la somme qu'ils investissent dans les avantages sociaux, les employeurs se privent de belles opportunités à ne pas communiquer sur l'importance de leurs avantages et l'aide qu'ils offrent aux employés.

Quelle signification pour vous et vos employés ? Décryptage des résultats obtenus

- Déjà présente bien avant la COVID, la tendance à l'innovation numérique s'est accélérée avec la pandémie.
- Solution prometteuse pour ce qui est de protéger les travailleurs de la « *gig economy* », les avantages transférables pourraient bien trouver un écho favorable auprès des travailleurs à temps plein étant donné que plus de la moitié des personnes interrogées ont répondu positivement.
- La pandémie a fait prendre conscience aux employés de l'importance de leurs prestations et couvertures traditionnelles et ils sont prêts à contribuer à leur sécurité à long terme.
- La communication est essentielle. L'année 2020 aura profondément bouleversé nos habitudes de travail en entreprise. Les employeurs devraient se tourner vers des solutions digitales telles que des plateformes d'avantages sociaux pour communiquer sur l'importance de leurs régimes et les protections qui les accompagnent.

Conclusion - Les avantages sociaux dans une société post-COVID-19

Les problématiques abordées dans ce rapport ne vous sont certainement pas étrangères. Même si la pandémie de COVID-19 a ébranlé le monde d'une manière que peu d'entre nous auraient cru possible, certaines conséquences prévisibles de cette crise étaient déjà connues. Notre étude confirme simplement qu'elles sont devenues bien réelles et actuelles beaucoup plus rapidement que prévu.

L'urgence pour les entreprises de travailler autrement, la transformation radicale des modes de travail, l'importance accrue de la technologie dans notre quotidien, tous ces phénomènes se sont manifestés de manière assez soudaine cette année. Même les avantages sociaux, que l'on pourrait croire immuables tant ils restent un moyen essentiel pour les employeurs de protéger et préserver leurs employés, ont évolué. Les employés sont plus que jamais tributaires de la sécurité et de l'aide que ces avantages procurent.

Alors que la perspective d'une crise financière mondiale se profile à l'horizon dans le sillage de la pandémie, les employeurs ont sans doute, aujourd'hui plus que jamais, le devoir de proposer ces garanties et de combler les lacunes du système d'aide publique, tant sur le plan physique que mental, social ou financier.

Sachant par ailleurs que 46 % des personnes interrogées dans le cadre de notre étude reconnaissent que la pandémie les a incitées à revoir la pertinence de leur régime d'avantages sociaux, qu'ils décident de rester à leur poste ou de changer d'employeur¹, les avantages sociaux devraient également être un argument de poids dans la quête aux talents.

Les employeurs aussi y trouvent leur compte. Un employé bien protégé et impliqué est un employé en bonne santé et productif, gage de meilleurs résultats pour l'entreprise. En pleine reconstruction au lendemain de la COVID, les entreprises auront certainement besoin d'une main-d'œuvre en bonne santé et motivée, composée des meilleurs talents de leur secteur.

« Tandis que les entreprises embrassent une nouvelle normalité après le choc de la COVID, les talents seront au centre de leur activité... Si elles revalorisent fondamentalement le travail et investissent dans leur personnel, les organisations seront plus à même de faire les bons choix pour leur activité, leurs employés et la société au sens large¹⁴ ».

Saadia Zahidi, Managing Director au Forum économique mondial

L'importance du bien-être

Ces dernières années, la santé et le bien-être comptent au nombre des avantages sociaux qui connaissent la plus forte croissance. Et comme ce rapport le confirme, les employés n'ont jamais été aussi attentifs à ces deux aspects. À l'avenir, bien plus qu'un avantage « appréciable », le bien-être sera perçu comme une prestation indispensable de tout régime d'avantages sociaux.

Protéger les employés n'est pas seulement important. Alors que les dépenses mondiales de santé devraient atteindre 8,2 % en 2021¹⁵, les employeurs peuvent aider leurs employés à maîtriser leurs dépenses de santé en proposant des formations sur le bien-être et des solutions préventives pour lutter contre les maladies chroniques et à rester en bonne santé.

« La COVID-19 ne devrait pas transformer de manière aussi radicale les avantages sociaux de demain. Nous nous attendons toutefois à une accélération des changements auxquels nous étions déjà confrontés avant la pandémie ».

Jeetandra Sukha, Risk Product Business Development chez Liberty Corporate

Une approche agile pour des avantages sociaux efficaces

Au plus fort de la pandémie, les multinationales parmi les plus centralisées se sont rapidement adaptées pour supprimer les exclusions en cas d'épidémie et de pandémie de leurs polices locales, s'assurant ainsi que leurs employés ont toujours accès à leurs avantages lorsqu'ils en ont besoin. Une approche agile, innovante et flexible sera vitale pour réussir dans ce nouveau monde.

Avantages transférables pour les travailleurs de la « *gig economy* », solutions de bien-être complémentaires ou stratégie de communication ciblée - plus que jamais, l'important sera d'agir rapidement. Toujours aussi vitale, la technologie et son adoption seront essentielles.

« Les gens oublieront ce que vous avez dit, ils oublieront ce que vous avez fait, mais ils n'oublieront jamais ce que vous leur avez fait ressentir » a dit un jour la poétesse Maya Angelou¹⁶. Les employeurs dont les employés se sont sentis protégés durant cette pandémie mondiale et qui s'adaptent pour leur offrir la même protection demain en retireront finalement de grands bénéfices : une main-d'œuvre en bonne santé, impliquée et fidèle.

Méthodologie de recherche

MAXIS GBN a réalisé une étude auprès d'environ 1 000 employés dans dix pays : Australie, Brésil, France, Allemagne, Hong Kong, Mexique, Afrique du Sud, Émirats arabes unis, Royaume-Uni et États-Unis. L'étude a été réalisée par Citigate Dewe Rogerson en juin et juillet 2020.

Références

- 1 MAXIS GBN a commandé une étude auprès d'environ 1 000 cadres supérieurs et employés dans 10 pays : Royaume-Uni, France, Allemagne, Australie, Émirats arabes unis, Allemagne, États-Unis, Afrique du Sud, Mexique et Brésil. L'étude a été réalisée en ligne auprès de 1 239 employés de bureau à temps plein entre le 30 juin et le 15 juillet 2020
- 2 Tom Warren, The Verge <https://www.theverge.com/2020/10/9/21508964/microsoft-remote-work-from-home-covid-19-coronavirus> (octobre 2020)
- 3 Emma Simon, conseillère en entreprise <https://corporate-adviser.com/covid-causing-huge-uptick-in-employee-benefit-reviews/> (octobre 2020)
- 4 Oleg Bestsenny, Greg Gilbert, Alex Harris et Jennifer Rost, 29 mai 2020 <https://www.mckinsey.com/industries/healthcare-systems-and-services/our-insights/telehealth-a-quarter-trillion-dollar-post-covid-19-reality> (octobre 2020)
- 5 Anonyme, PR Newswire <https://www.prnewswire.co.uk/news-releases/telehealth-companies-who-are-disrupting-the-10-trillion-healthcare-industry-839540256.html> (octobre 2020)
- 6 Anonyme, AXA <https://www.axa.com/en/magazine/europe-mental-health-report-interview> (octobre 2020)
- 7 Anonyme, Oxford VR <https://ovrhealth.com/how-it-works/> (octobre 2020)
- 8 Michael Reddy, Digital Authority <https://www.digitalauthority.me/resources/state-of-digital-transformation-healthcare/> (octobre 2020)
- 9 Cake & Arrow « Insurance in the age of the *gig economy* » (septembre 2019)
- 10 Anonyme, Gouvernement britannique <https://www.gov.uk/government/news/chancellor-gives-support-to-millions-of-self-employed-individuals> (octobre 2020)
- 11 Anonyme, MAXIS GBN « 2045: the future of work - the changing face of employee benefits » (octobre 2020)
- 12 David Rolf, Shelby Clark et Corrie Watterson Bryant, Aspen Institute https://assets.aspeninstitute.org/content/uploads/files/content/upload/Portable_Benefits_final2.pdf (décembre 2019)
- 13 Matthew Jackson Vice President Proposition and Client Solutions, Thomsons Online Benefits, avril 2019 <https://www.hrtechnologist.com/articles/digital-transformation/digital-transformation-the-case-for-benefits/> (octobre 2020)
- 14 Anonyme, Forum économique mondial <https://www.weforum.org/reports/human-capital-as-an-asset-an-accounting-framework-to-reset-the-value-of-talent-in-the-new-world-of-work> (octobre 2020)
- 15 Anonyme, Willis Towers Watson <https://www.willistowerswatson.com/en-GB/News/2020/10/global-health-care-benefit-cost-increases-expected-to-jump-by-more-than-8-percentage> (octobre 2020)
- 16 Carmine Gallo, Forbes <https://www.forbes.com/sites/carminegallo/2014/05/31/the-maya-angelou-quote-that-will-radically-improve-your-business/?sh=1c9c31fc118b> (sourced November 2020)



maxis-gbn.com

Ce document a été préparé par MAXIS GBN et est fourni à titre purement informatif - il ne constitue nullement un conseil. MAXIS GBN a pris toutes les précautions nécessaires pour s'assurer que les informations contenues dans ce document ont été obtenues à partir de sources fiables. L'exactitude ou l'exhaustivité de ces informations ne sauraient toutefois être garanties. Les informations contenues dans ce document peuvent être modifiées à tout moment et sans préavis. La confiance que vous accordez à ces informations relève donc de votre unique responsabilité. Ce document est strictement privé et confidentiel. Il ne saurait être copié, distribué ou reproduit, en tout ou partie, ni transmis à aucun tiers.

MAXIS Global Benefits Network (le « Réseau ») est un réseau de compagnies d'assurance (les « Membres ») agréées dans leur pays respectif et membres du réseau MAXIS (le « Réseau ») fondé par AXA France Vie, Paris, France (AXA) et par Metropolitan Life Insurance Company, New York, NY, USA (MLIC), MAXIS GBN, société immatriculée à l'ORIAS sous le numéro 16000513, ayant son siège au 313, Terrasses de l'Arche - 92.727 Nanterre Cedex, France, est un intermédiaire en assurance et réassurance dont la mission est de promouvoir le Réseau. MAXIS GBN est conjointement détenu par les affiliés d'AXA et de MLIC, et n'émet pas de contrat d'assurance ni ne fournit de prestations d'assurance ; ces activités sont assurées par les Membres. MAXIS GBN opère au Royaume-Uni par le biais de son établissement britannique ayant son siège au 1st Floor, The Monument Building, 11 Monument Street, London EC3R 8AF, immatriculé sous le numéro BR018216, ainsi que dans d'autres pays européens sur la base de prestations de services. MAXIS GBN exerce ses activités aux États-Unis par le biais de MetLife Insurance Brokerage, Inc., domicilié au 200 Park Avenue, NY, NY, 10166, courtier en assurance agréé dans l'État de NY. MLIC est l'unique membre autorisé à exercer des activités d'assurance dans l'État de NY. Les autres membres ne sont ni agréés, ni autorisés à exercer à NY, et les polices et contrats qu'ils émettent ne sont ni approuvés par le Superintendent of Financial Services de NY, ni couverts par le fonds de garantie de l'État de NY, ni soumis au droit de l'État de NY. MAR00723/1120