

Rapport complet
Tests de l'offre de services
HCR Bien-être à destination de la branche des
Hôtels, Cafés et Restaurants

Mai 2025



PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE



MÉTHODOLOGIE

CIBLE ET ÉCHANTILLON



MÉTHODE DE RECUEIL



DATE DE RECUEIL



SALARIÉS

Les **SALARIÉS** de la branche des cafés, hôtels et restaurants

Le fichier de contacts éligibles aux sollicitations pour cette étude a été fourni par KLESIA et Malakoff-Humanis.

1012 interviews réalisées

Echantillon représentatif (sexe, âge, secteur d'activité) des portefeuilles clients Frais de santé de Klesia Prévoyance et Malakoff-Humanis Prévoyance.

Terrain réalisé par Internet

Les invitations ont été envoyées par CSA.



DIRIGEANTS

Les **DIRIGEANTS** de la branche des cafés, hôtels et restaurants

Le fichier de contacts éligibles aux appels pour cette étude a été fourni par KLESIA et Malakoff-Humanis.

405 interviews réalisées

Echantillon représentatif (sexe, âge, secteur d'activité) des portefeuilles clients Frais de santé de Klesia Prévoyance et Malakoff-Humanis Prévoyance.

Terrain réalisé par téléphone.



CLÉS DE LECTURE



Evolutions significativement supérieure ou inférieure à la mesure précédente (2023)



Salariés

Cible investiguée

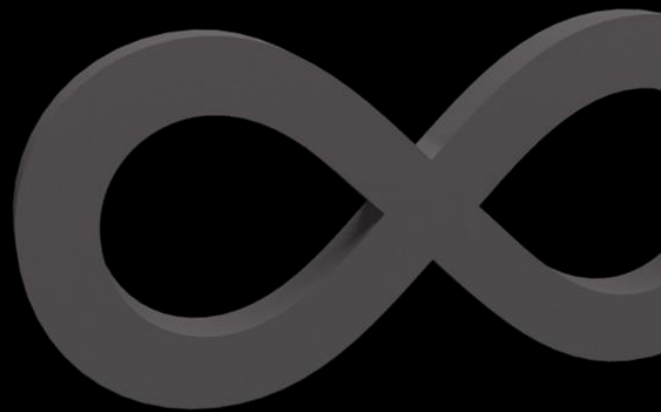


Dirigeants

[Salariés] Intitulé de la question

[Dirigeants] Intitulé de la question

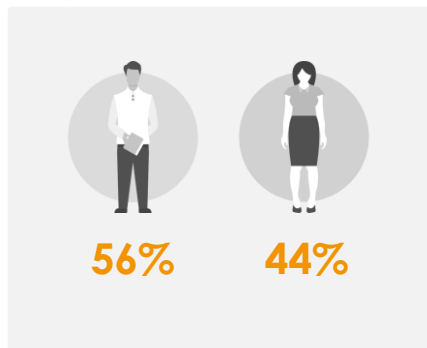
PROFILS DES RÉPONDANTS



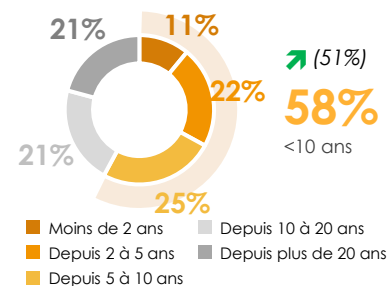


PROFIL DES SALARIÉS RÉPONDANTS

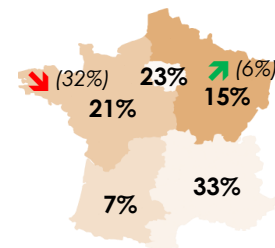
Salariés
n=1012



ANCIENNETÉ

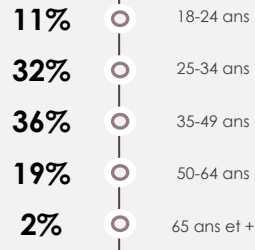


RÉGION

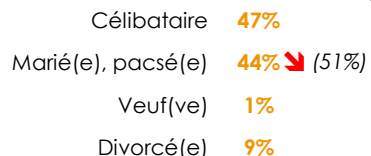


ÂGE

38,7 ans en moyenne



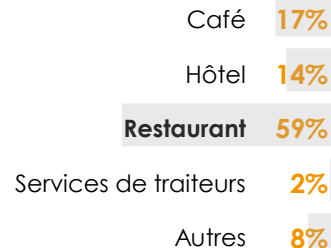
STATUT



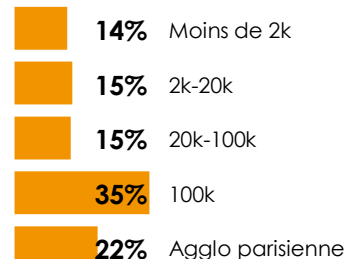
64%

N'ont pas d'enfant à charge

SECTEUR D'ACTIVITÉ



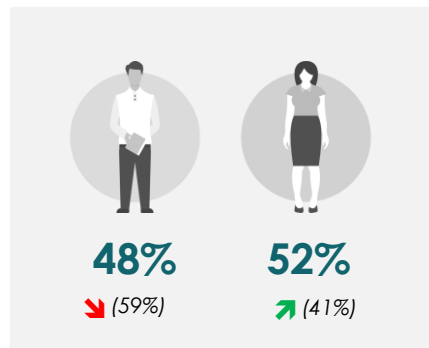
TAILLE D'AGGLOMÉRATION



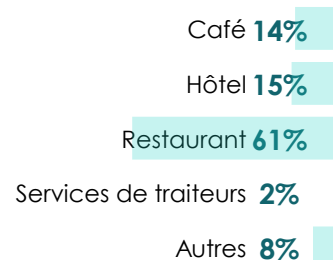


PROFIL DES DIRIGEANTS RÉPONDANTS

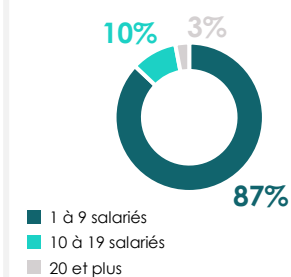
Dirigeants
n=405



SECTEUR D'ACTIVITÉ

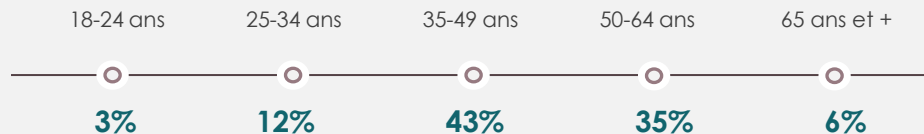


TAILLE SALARIALE



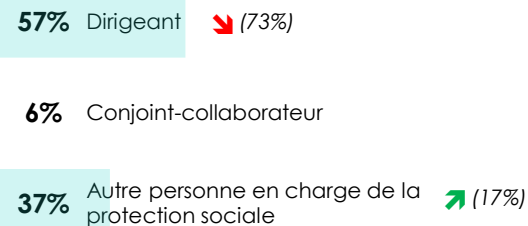
ÂGE

Âge moyen : 45,7



Refus 2%

FONCTION



RÉSULTATS DÉTAILLÉS

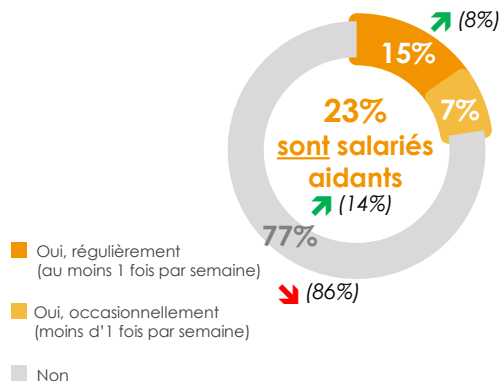
- A. ETAT DE SANTÉ PHYSIQUE ET MENTALE
- B. SATISFACTION À L'ÉGARD DU TRAVAIL
- C. HCR BIEN-ÊTRE

ÉTAT DES LIEUX – AIDANTS ET HANDICAP

La part de salariés aidants est en forte hausse : ils sont désormais près d'1/4 à l'être au moins occasionnellement. On constate toujours une méconnaissance de la part des dirigeants quant au statut d'aidant de leurs salariés, qu'ils semblent sous-estimer.

Salariés
n=1012

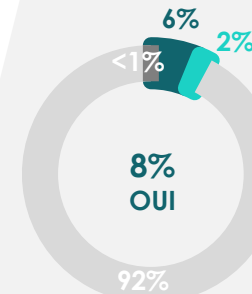
AIDANTS



- Oui, il y a au moins un aidant
- Oui, il y a plusieurs aidants
- Non, aucun salarié aidant
- Ne sait pas

Dirigeants
n=405

HANDICAP



- Oui, il y a au moins un salarié en situation de handicap
- Oui, il y a plusieurs salariés en situation de handicap
- Non, aucun salarié en situation de handicap
- Ne sait pas

[Salariés] S5. Etes-vous aidant c'est-à-dire apportez-vous votre soutien à un proche atteint d'une maladie grave ou en situation de handicap ou en perte d'autonomie pour les actes de la vie quotidienne (ménage, courses, repas, toilette...)?

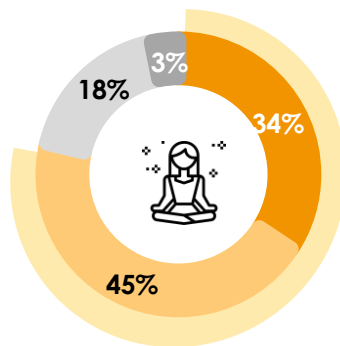
[Dirigeants] S3. Parmi vos salariés, il y a-t-il des salariés aidants? C'est-à-dire des salariés qui apportent bénévolement du soutien à un proche atteint d'une maladie grave ou en situation de handicap ou en perte d'autonomie pour les actes de la vie quotidienne (ménage, courses, repas, toilette...) // S4. Parmi vos salariés, il y a-t-il des salariés en situation de handicap?



ÉTAT DES LIEUX – SOIN DE LA SANTÉ

Les 3/4 des salariés pensent adopter, au moins de temps en temps, de bons comportements pour prendre soin d'eux. Les plus seniors (50-64 ans) semblent prendre davantage soin d'eux

 Salariés
n=1012



78%

Pensent faire ce qu'il faut pour prendre soin de sa santé

 Oui, très souvent  Oui, de temps en temps
 Rarement  Jamais

A1C. Aujourd'hui, dans votre quotidien, pensez-vous faire ce qu'il faut pour prendre soin de votre santé ?

A2. Au quotidien, avez-vous une alimentation...

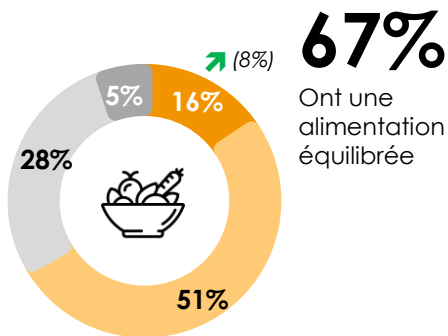
ÉTAT DES LIEUX – ALIMENTATION, SOMMEIL ET ACTIVITÉ PHYSIQUE

Les 2/3 des salariés jugent leur alimentation équilibrée, et 6/10 déclarent avoir une bonne qualité de sommeil. La même proportion indique faire une activité physique au moins une fois par semaine



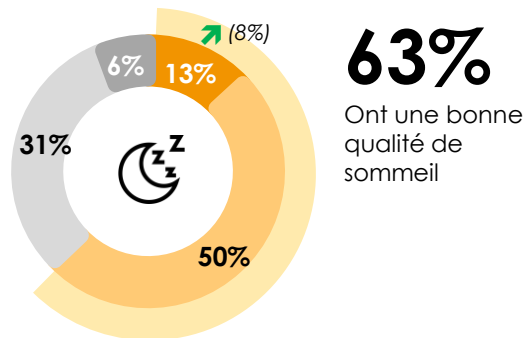
Salariés
n=1012

ALIMENTATION



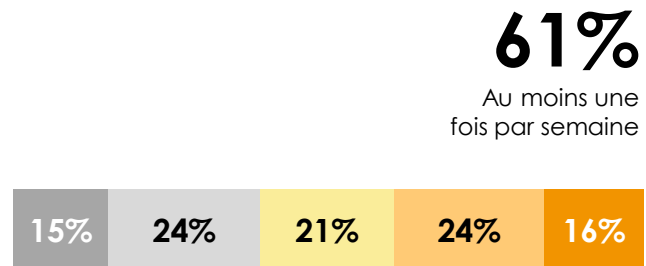
■ Très équilibrée ■ Assez équilibrée
■ Pas vraiment équilibrée ■ Pas du tout équilibrée

SOMMEIL



■ Très bonne ■ Plutôt bonne
■ Plutôt mauvaise ■ Très mauvaise

FRÉQUENCE **ACTIVITÉ PHYSIQUE**



■ Tous les jours ■ 2 à trois fois par semaine ■ 1 fois par semaine
■ Moins souvent ■ Jamais

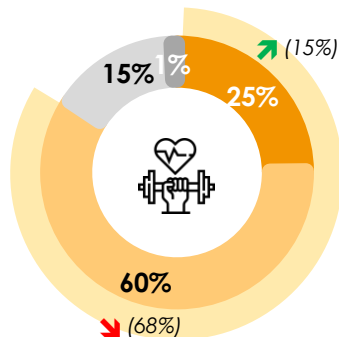


ÉTAT DES LIEUX – SANTÉ PHYSIQUE ET MENTALE DES SALARIÉS

La **santé mentale et physique des salariés est globalement bonne**, bien que les salariés des cafés soient légèrement en retrait sur la santé physique. On observe également que les aspects mentaux et physiques sont liés : **une mauvaise santé physique est corrélée avec une mauvaise santé mentale, et inversement.**

ÉVALUATION DE LA **SANTÉ PHYSIQUE** DES SALARIÉS

 Salariés
n=1012



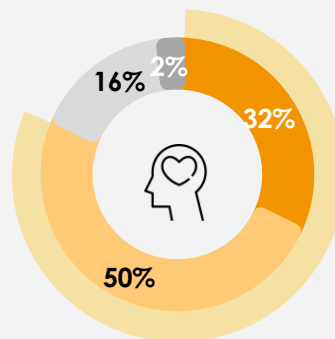
84%

Évaluent qu'ils ont **une bonne santé physique**

■ Très bonne ■ Plutôt bonne
■ Plutôt mauvaise ■ Très mauvaise

ÉVALUATION DE LA **SANTÉ MENTALE** DES SALARIÉS

 Salariés
n=1012



82%

Évaluent qu'ils ont **une bonne santé mentale**

■ Très bonne ■ Plutôt bonne
■ Plutôt mauvaise ■ Très mauvaise

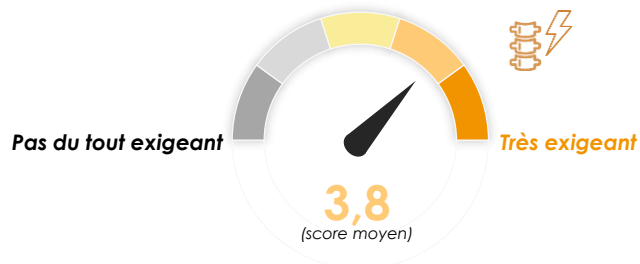
A1. Dans l'ensemble, pensez-vous que votre santé physique est...
A1B. Et dans l'ensemble, pensez-vous que votre santé mentale est...



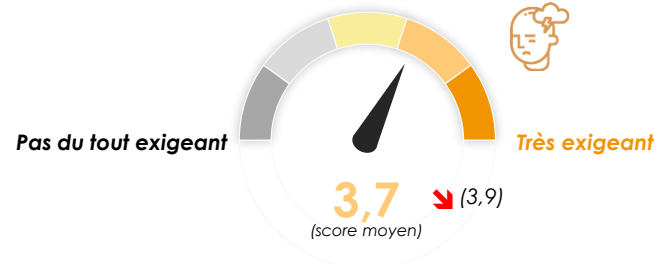
RÉCAPITULATIF – EXIGENCE ET STRESS (AU TRAVAIL)

Globalement, des métiers perçus comme exigeants et stressants, bien que l'exigence nerveuse et le stress attribué au travail soient en légère diminution.

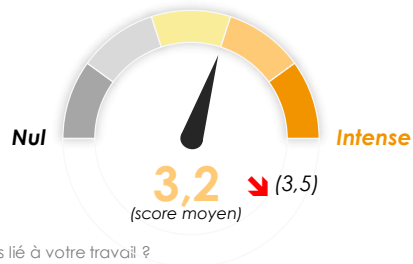
EXIGENCE PHYSIQUE DU TRAVAIL



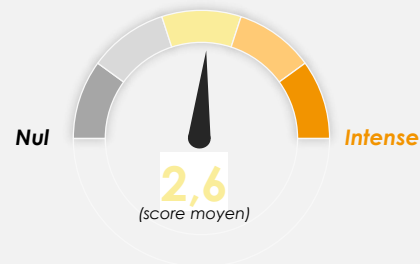
EXIGENCE NERVEUSE DU TRAVAIL



STRESS LIÉ AU TRAVAIL



STRESS LIÉ À LA VIE PRIVÉE



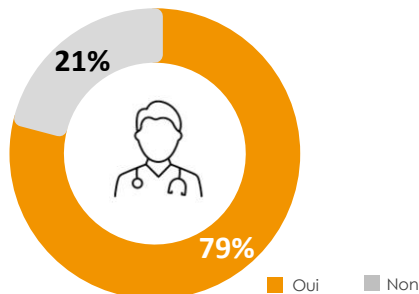
A4B. Votre travail est-il...
A4C. Votre travail est-il...
C5bis. Quel est votre niveau de stress lié à votre travail ?
C6. Et quel est votre niveau de stress lié à votre vie privée ?



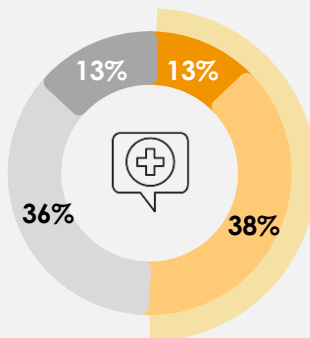
ACCÈS À UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ

Près de 8 salariés sur 10 ont un médecin traitant, avec des écarts selon le profil (moins pour les hommes, les plus jeunes, les restaurateurs et les habitants d'IDF). La facilité d'accès à un professionnel de santé ainsi qu'à des conseils médicaux personnalisés divisent fortement les salariés (hommes vs femmes, IDF vs Province).

MEDECIN TRAITANT



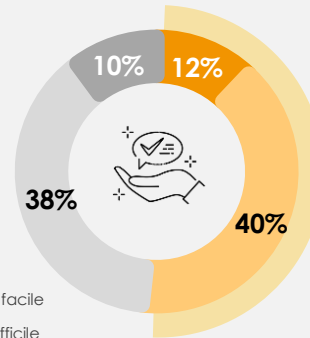
FACILITÉ D'ACCÉDER À UN PROFESSIONNEL DE SANTÉ



51%

Évaluent qu'il est **facile** d'accéder à un professionnel de santé

FACILITÉ D'AVOIR DES CONSEILS MÉDICAUX PERSONNALISÉS



52%

Évaluent qu'il est **facile** d'avoir des conseils médicaux personnalisés

A5. Avez-vous un médecin traitant ? – Nouvelle question

A6. Dans quelle mesure pensez-vous qu'il est facile d'accéder à un professionnel de santé (délai, proximité, etc.) ? – Nouvelle question

A7. Et dans quelle mesure pensez-vous qu'il est facile d'avoir des conseils médicaux personnalisés pour prendre soin de votre santé ? – Nouvelle question

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

- A. ETAT DE SANTÉ PHYSIQUE ET MENTALE
- B. SATISFACTION À L'ÉGARD DU TRAVAIL
- C. HCR BIEN-ÊTRE

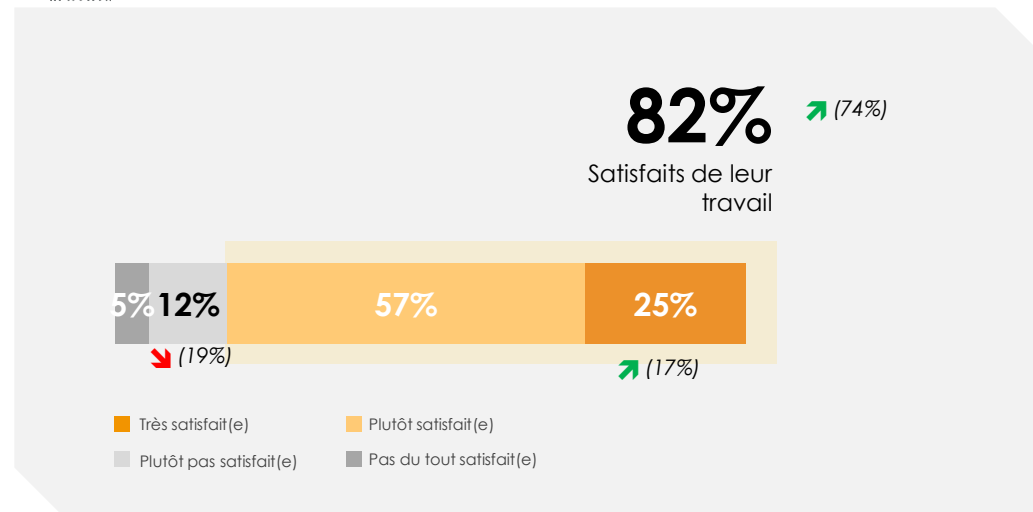




SATISFACTION GLOBALE À L'ÉGARD DU TRAVAIL

Malgré des métiers difficiles, **8 salariés sur 10 se déclarent satisfaits de leur travail, un chiffre en hausse**. Les plus jeunes sont les plus critiques vis-à-vis de leur travail. Pas de différence selon le nombre de personnes managées.

 Salariés
n=1012



MANAGEMENT



Ont des personnes
sous leur
responsabilité
52%

	% Satisfaits
1 à 2 personnes	24% → 79%
3 à 5 personnes	14% → 81%
5 à 10 personnes	10% → 81%
Plus de 10 personnes	4% → 83%
N'encadre personne	48% → 84%

A13. Parlons maintenant de votre travail. Quel est votre niveau de satisfaction globale à l'égard de votre travail. Vous en êtes...
S4. Dans le cadre de votre travail, avez-vous des personnes sous votre responsabilité ?

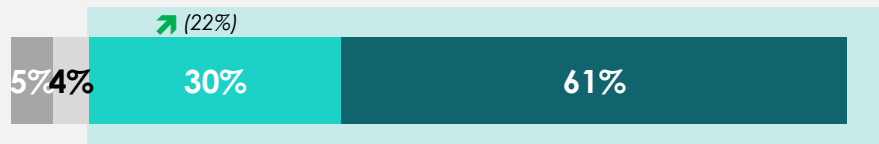


PRÉOCCUPATION A L'ÉGARD DE LA SANTÉ DES SALARIÉS

Plus de 9 dirigeants sur 10 disent se préoccuper de la santé de leurs salariés, un chiffre d'autant plus important chez les dirigeants connaissant HCR Bien-être.



Dirigeants
n=405



■ Oui, tout à fait

■ Oui, plutôt

■ Non, plutôt pas

■ Non, pas du tout

La santé de vos
salariés est un sujet
de préoccupation

91%

A0. La santé de vos salariés est-elle un sujet de préoccupation pour vous...

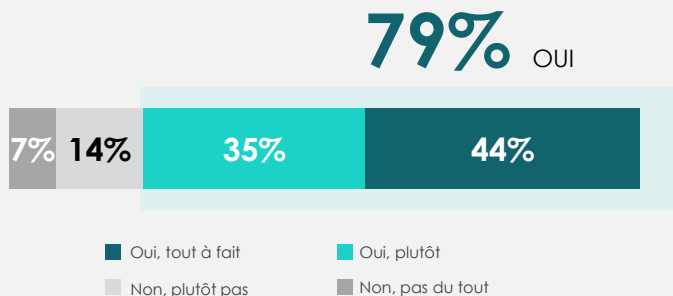


LÉGITIMITÉ EMPLOYEUR – ACTIONS DE PRÉVENTION

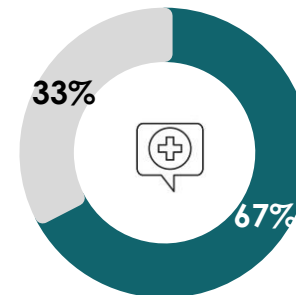
Près de 8 dirigeants sur 10 se considèrent légitimes pour promouvoir des actions de prévention, santé et sécurité sur leur lieu de travail, et les 2/3 affirment déjà mettre en place de telles actions.

Dirigeants
n=405

LÉGITIMITÉ



MISE EN PLACE D'ACTIONS DE PRÉVENTION



67%

Mettent en place des actions de prévention, santé, sécurité

A6. En tant qu'employeur, vous considérez-vous légitime pour promouvoir des actions de prévention, santé et sécurité sur votre lieu de travail ?

A6B. Et mettez-vous en place des actions de prévention, santé et sécurité pour vos salariés sur votre lieu de travail ?

RÉSULTATS DÉTAILLÉS

A. ETAT DE SANTÉ PHYSIQUE ET MENTALE
B. SATISFACTION À L'ÉGARD DU TRAVAIL
C. *HCR BIEN-ÊTRE*

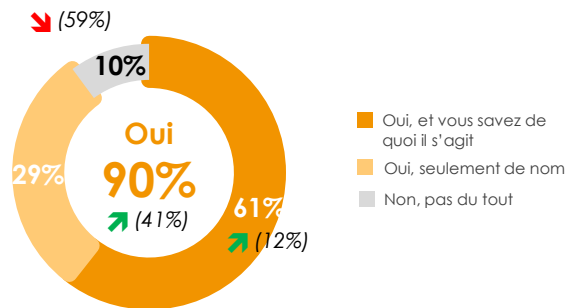


CONNAISSANCE DE HCR BIEN-ÊTRE

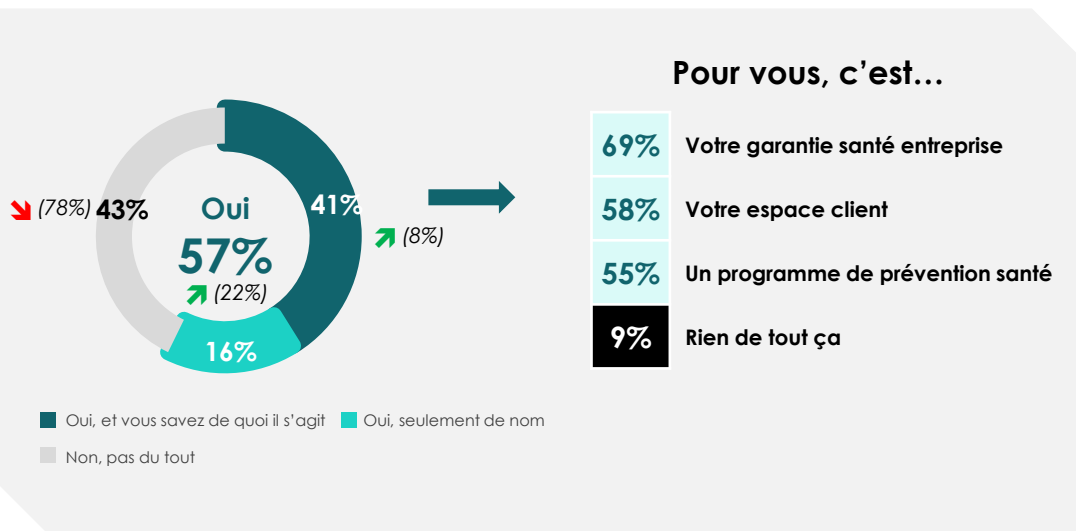
La notoriété de HCR Bien-être est en très forte hausse : désormais **9 salariés sur 10 déclarent connaître** HCR BIEN ETRE (vs 4 sur 10 en 2023), ainsi que **près de 6 dirigeants sur 10** (vs 2 sur 10 en 2023). Cette connaissance est également plus précise qu'auparavant.

Les chiffres en très forte hausse témoignent d'**une réelle efficacité des actions menées** entre 2023 et 2025.

 Salariés
n=1012



 Dirigeants
n=405



Pour vous, c'est...

- 69% Votre garantie santé entreprise
- 58% Votre espace client
- 55% Un programme de prévention santé
- 9% Rien de tout ça

[Salariés] [Dirigeants] B1. Connaissez-vous HCR Bien-être ?
[Dirigeants] B1b. Pour vous HCR Bien-être, c'est... – Nouvelle question

CANAUX DE CONNAISSANCE – HCR BIEN-ÊTRE

L'employeur est de loin le premier vecteur de connaissance de HCR bien-être auprès des salariés, en progression depuis la dernière mesure. Parmi les dirigeants, la mutuelle demeure le principal intermédiaire. Les emails jouent un rôle moins important cette année.



Salariés connaissant
HCR Bien-être
n=915

CONNAISSENT HCR BIEN-ÊTRE



Dirigeants connaissant
HCR Bien-être
n=239

70%	Par votre employeur
15%	Par l'intermédiaire de votre mutuelle
11%	Par le site internet de HCR Bien-être
9%	Par des e-mails vous étant adressés
8%	Par un guide envoyé à votre employeur <i>Nouveau</i>
3%	Par le bouche à oreille / Par votre entourage (famille, amis...)
3%	Par une newsletter <i>Nouveau</i>
2%	Par les réseaux sociaux
2%	Par des articles dans la presse ou sur Internet
1%	Par des appels vous étant adressés <i>Nouveau</i>
1%	Par la radio <i>Nouveau</i>
3%	Autres sources

44%	Par l'intermédiaire de votre mutuelle
23%	Par le bouche à oreille / Par votre entourage (famille, amis...)
16%	Par des e-mails vous étant adressés
12%	Par un guide papier envoyé par votre mutuelle <i>Nouveau</i>
8%	Par le site internet de HCR Bien-être
4%	Par des articles dans la presse ou sur internet
2%	Par des appels vous étant adressés <i>Nouveau</i>
2%	Par les réseaux sociaux
1%	Par une newsletter <i>Nouveau</i>
1%	Webinaires d'informations
33%	Autres sources

[Salariés] [Dirigeants] B2. Comment avez-vous connu HCR Bien-être ?



SATISFACTION – HCR BIEN-ÊTRE

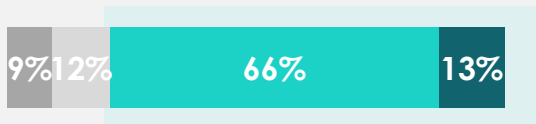
Les dirigeants qui connaissent HCR Bien-être en sont majoritairement plutôt satisfaits, que ce soit à l'égard de la complémentaire comme à l'égard de l'espace client.

Dirigeants connaissant
HCR Bien-être
n=239

LA COMPLÉMENTAIRE HCR BIEN-ÊTRE

79%

satisfaits

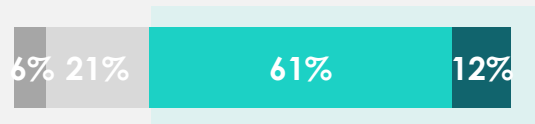


Très satisfait Plutôt satisfait
Plutôt pas satisfait Pas du tout satisfait

L'ESPACE CLIENT HCR BIEN-ÊTRE

73%

satisfaits



Très satisfait Plutôt satisfait
Plutôt pas satisfait Pas du tout satisfait

B11. Quel est votre niveau de satisfaction sur la complémentaire HCR Bien-être ? / B12. Quel est votre niveau de satisfaction sur votre espace client HCR Bien-être ? – Nouvelles questions

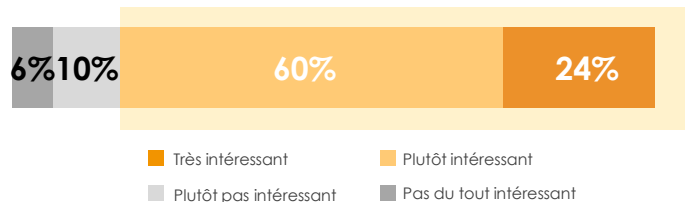
INTÉRÊT POUR HCR BIEN-ÊTRE

Un intérêt très présent pour HCR Bien-être, tant chez les salariés que chez les dirigeants.

HCR bien-être est un programme complet de prévention dédié aux salariés de la branche des Hôtels, Cafés et Restaurants et dont vous bénéficiez aujourd'hui sans frais dans le cadre du contrat santé souscrit par votre employeur. Il a pour mission de prendre soin de votre santé et de vous soutenir en cas de difficultés (téléconsultation médicale, coaching avec des professionnels de santé, soutien en cas d'hospitalisation, accompagnement en cas de maladies graves, aides financières...).

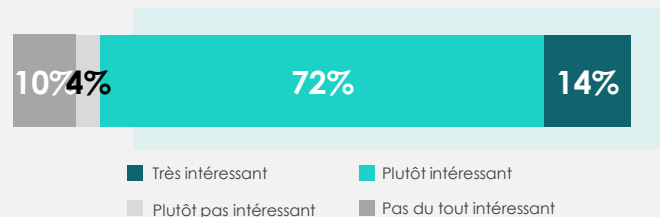
Salariés
n=1012

83% intéressant



Dirigeants
n=405

86% intéressant



Et **61%** pensent que le programme permet de prendre soin de la santé de leurs salariés

[Salariés] [Dirigeants] 83. Après avoir pris connaissance de HCR Bien-être, trouvez-vous le principe...

INTÉRÊT POUR HCR BIEN-ÊTRE – POINTS POSITIFS

L'intérêt des salariés se porte en premier lieu sur la couverture et la prise en charge, tandis que les dirigeants sont davantage intéressés par le programme proposé.



Salariés trouvant le principe intéressant n=865

79%	ST AU MOINS UNE CITATION
25%	LA COUVERTURE ET PRISE EN CHARGE
21%	La couverture
6%	Les remboursements
25%	LE PROGRAMME
10%	L'accompagnement, suivi, conseil
8%	Les aides
7%	La prise en compte du bien-être des salariés
5%	Le contenu de l'offre
19%	LA QUALITÉ DE SERVICE
12%	Professionalisme, relationnel
7%	L'organisation
4%	LE TARIF
12%	SATISFACTION GLOBALE
2%	AUTRES

LA COUVERTURE ET PRISE EN CHARGE :
« Prise en charge des frais médicaux correcte »
« Propositions satisfaisantes »

LE PROGRAMME :
« Un appui psychologique, du réconfort, du soutien moral, des conseils »
« Accompagnement parfait pour une mutuelle salarié »



Dirigeants trouvant le principe intéressant n=345

91%	ST AU MOINS UNE CITATION
53%	LE PROGRAMME
26%	Le contenu de l'offre
16%	L'accompagnement, suivi, conseil
14%	Les aides
10%	La prise en compte du bien-être des salariés
26%	LA COUVERTURE ET PRISE EN CHARGE
25%	La couverture
1%	Les remboursements
15%	LA QUALITÉ DE SERVICE
10%	Professionalisme, relationnel
5%	L'organisation
<1%	LE TARIF
4%	SATISFACTION GLOBALE
7%	AUTRES

LE PROGRAMME :
« La téléconsultation, l'accompagnement en cas d'hospitalisation »

LA COUVERTURE ET PRISE EN CHARGE :
« C'est un package entier qui s'étend de la couverture basique jusqu'à la couverture complexe. Je pense que chacun de mes salariés est satisfait du montant de la couverture »
« C'est un programme qui semble complet »

[Salariés] [Dirigeants] B5. Qu'est-ce qui vous plaît dans ce programme ? Quelles sont toutes les raisons pour lesquelles vous le trouvez intéressant ? – Nouvelle question

INTÉRÊT POUR HCR BIEN-ÊTRE – POINTS NÉGATIFS

La qualité de service – en particulier le professionnalisme – est souvent critiquée par les salariés et les dirigeants. Ces derniers sont aussi réticents quant au programme proposé.



Salariés trouvant le principe pas intéressant
n=148

84%	ST AU MOINS UNE CITATION
46%	LA QUALITÉ DE SERVICE
42%	Professionnalisme, relationnel
11%	L'organisation
29%	LA COUVERTURE ET PRISE EN CHARGE
23%	Les remboursements
10%	La couverture
9%	LE TARIF
8%	LE PROGRAMME
4%	INSTATISFACTION GLOBALE
8%	AUTRES

LA QUALITÉ DE SERVICE :

« Le manque de réactivité du service téléphonique »
« La très mauvaise gestion des dossiers et la très mauvaise communication avec les adhérents »
« Je n'apprécie pas le distanciel »

LA COUVERTURE ET PRISE EN CHARGE :

« J'ai trouvé que c'était une arnaque complète, que ce soit au niveau des prélèvements sur le salaire ou des remboursements. »



Dirigeants trouvant le principe pas intéressant
n=60

75%	ST AU MOINS UNE CITATION
30%	LE PROGRAMME
30%	LA QUALITÉ DE SERVICE
21%	Professionnalisme, relationnel
13%	L'organisation
15%	LE TARIF
9%	LA COUVERTURE ET PRISE EN CHARGE
4%	La couverture
4%	Les remboursements
5%	INSTATISFACTION GLOBALE
9%	AUTRES

LE PROGRAMME :

« J'ai déjà une offre je ne pas besoin du programme, les salariés bénéficient déjà d'une prévention. »

LA QUALITÉ DE SERVICE :

« Je trouve que le service client HCR est très mauvais, pas à l'écoute, pas réactif, pas de solution à apporter. Ils ne font rien. »
« Il faut déjà réussir à avoir un interlocuteur, il n'y pas de réponses aux mails envoyés. On me donne des remboursements qui ne correspondent à rien. C'est de l'incompétence, c'est très compliqué »

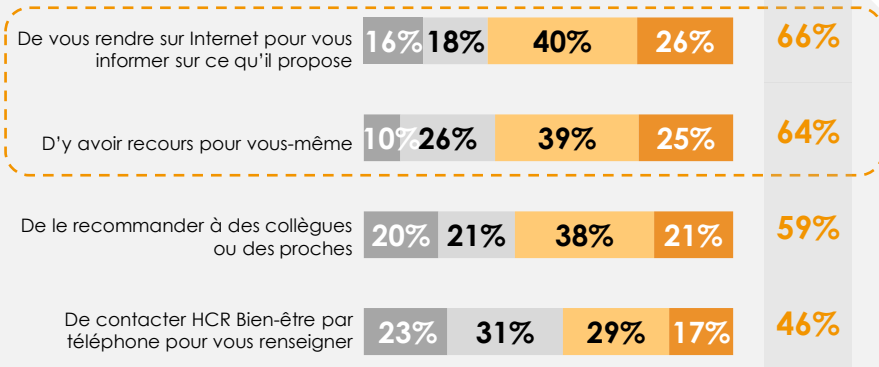
[Salariés] [Dirigeants] B5B. Qu'est-ce qui vous déplaît dans ce programme ? Quelles sont toutes les raisons pour lesquelles vous ne le trouvez pas intéressant ? – Nouvelle question

INTENTIONS – HCR BIEN-ÊTRE

Les salariés ont surtout l'intention de se rendre sur Internet pour s'informer sur le programme et d'y avoir recours pour eux-mêmes.
Les dirigeants ont une intention forte de recommander HCR Bien-être à leurs salariés.

Salariés
n=1012

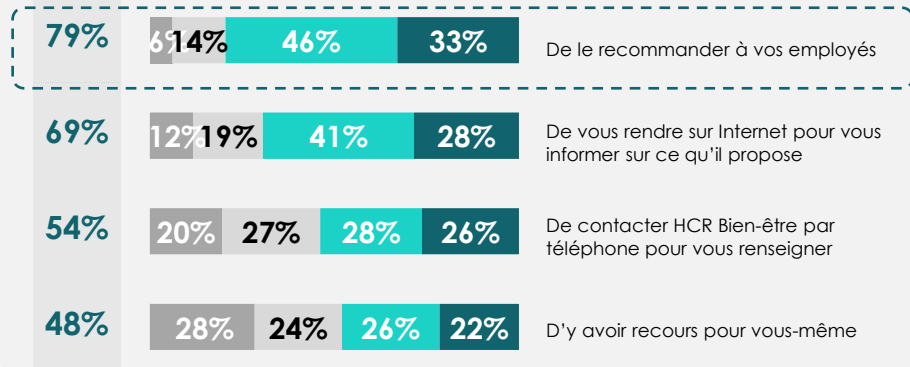
ST OUI



■ Oui, certainement
■ Oui, probablement
■ Non, probablement pas
■ Non, certainement pas

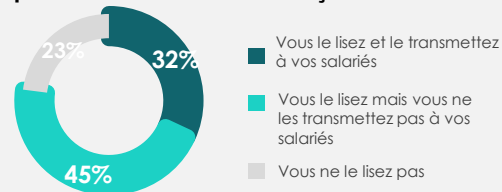
Dirigeants
n=405

ST OUI



■ Oui, certainement
■ Oui, probablement
■ Non, probablement pas
■ Non, certainement pas

Et parmi les 16% de dirigeants qui se souviennent avoir reçu un email...



B6. Envisagez-vous d'avoir recours au programme HCR Bien-être, au cours des 12 prochains mois ? – Nouvelle question
B7. Toujours au sujet du programme de prévention HCR Bien-être, quelle est votre intention de... – Nouvelle question

INTÉRÊT POUR LES SERVICES

Le panel de services rencontre l'intérêt d'une grande part des salariés (80% sont intéressés par au moins un sujet) et de la quasi-totalité des dirigeants (90%). Les salariés sont avant tout intéressés par le bilan de prévention, les TMS et la gestion du stress.

TOP 3 DES SERVICES JUGÉS LES PLUS INTÉRESSANTS



Salariés
n=1012



Dirigeants
n=405

Au moins un sujet
intéressant
80% 90%

39%
63%

- | Rang | Service | Salariés (%) | Dirigeants (%) |
|------|--|--------------|----------------|
| #1 | Accompagnement en cas de maladies graves ou chroniques | 80% | 80% |
| #2 | Les TMS* | 70% | 70% |
| #3 | Un bilan de prévention | 63% | 63% |

37%
70%

2

Les
TMS*

1

Un bilan de
prévention
(rdv personnalisé, conseil,
recommandations...)



35%
57%

3

La gestion du
stress

2,4 services jugés 4,9
intéressants en moyenne

- | | | |
|-----|--|-----|
| # 4 | L'alimentation (équilibre alimentaire, surpoids...) | 34% |
| # 5 | Les troubles du sommeil | 33% |
| # 6 | Accompagnement en cas de maladies graves ou chroniques (cancers, hypertension artérielle, diabète, allergies, asthme...) | 29% |
| # 7 | Les addictions (tabac, alcool, médicaments, jeux...) | 19% |
| # 8 | Un accompagnement sur la santé des femmes et la précarité (produit d'hygiène féminine) Nouveau | 12% |
| | AUCUN | 20% |

*TMS : Troubles Musculosquelettiques (douleurs liées à de mauvaises postures ou aux gestes répétitifs : douleurs lombaires/mal de dos...)

[Salariés] D1. Si HCR Bien-être vous proposait des services, quels sont, parmi les sujets suivants, ceux qui vous intéresseraient ?

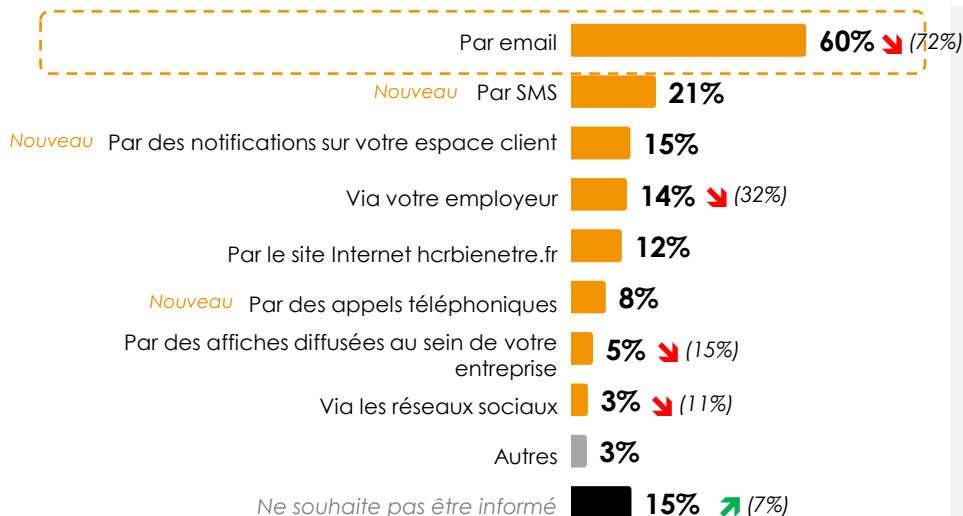
[Dirigeants] D1. D'après vous, quels services sont intéressants pour vos salariés ?

Compte tenu que les services proposés ont été revus, et que le filtre de la question a été modifié pour les dirigeants, les évolutions ne sont pas affichées sur ces questions.

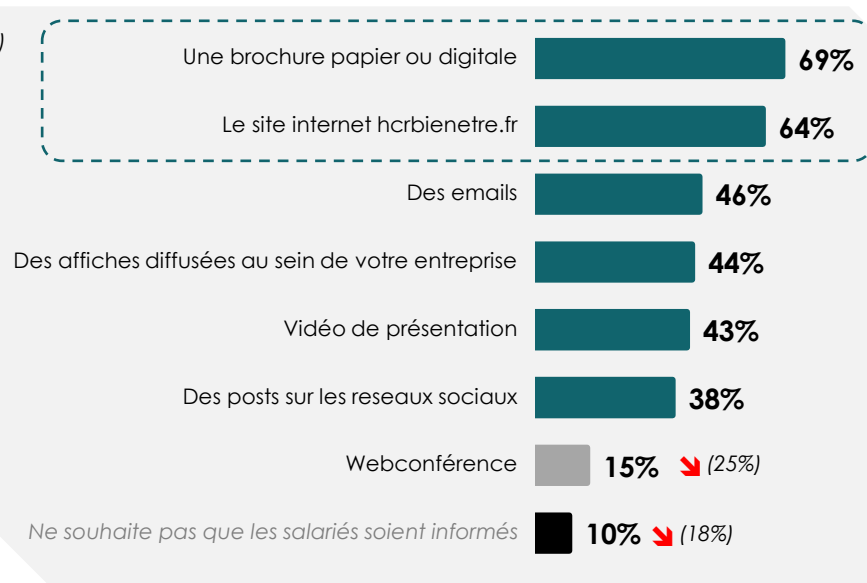
CANAUX D'INFORMATIONS PRIVILÉGIÉS

Les **salariés** préfèrent être informés directement par email, alors que les **dirigeants** privilégieraient avant tout une brochure papier ou digitale, ou le site Internet hcrbienetre.fr pour relayer les actions du programme à leurs salariés.

Salariés
n=1012



Dirigeants
n=405



[Salariés] D4. Par quel moyen aimeriez-vous être informé des différents accompagnements proposés par HCR Bien-être ?

[Dirigeants] D2. Selon vous, quels seraient les moyens les plus pertinents pour vous aider à relayer à vos salariés les actions du programme HCR Bien-être ?