



Coup de projecteur sur Devoir de diligence

Considérations pré et post-pandémie

ENQUÊTE D'OPINION 2021

SIRVA[®]

Worldwide
Relocation & Moving

Le concept de devoir de diligence, généralement défini comme étant la responsabilité d'une organisation de protéger ses employés et d'assurer leur sécurité, a gagné en importance ces dernières années et était déjà sur le radar de la plupart des organisations.

La pandémie de COVID-19 a mis l'accent sur le devoir de diligence et a donné une plus grande visibilité aux programmes de mobilité et aux praticiens de la mobilité.

SIRVA a mené une enquête d'opinion pour explorer comment les organisations ont abordé le devoir de diligence avant et pendant la pandémie COVID-19, comment les organisations sont plus à l'écoute de leurs employés et à quoi pourrait ressembler l'avenir des programmes de mobilité.

Nos idées sont basées sur les commentaires de **116 praticiens de la mobilité** d'organisations de toutes tailles et de tous secteurs industriels. SIRVA tient à remercier toutes les entreprises qui ont participé à cette enquête d'opinion.



État actuel du soutien au devoir de diligence en matière de mobilité

Lorsqu'on leur a demandé comment leur champ de responsabilité en matière de devoir de diligence avait changé depuis le début de la pandémie de COVID-19,

62 % des praticiens de la mobilité ont déclaré avoir plus de responsabilités, et 28 % ont déclaré avoir la même quantité de responsabilités.

Sans surprise, aucune personne interrogée n'a indiqué que ses responsabilités avaient diminué, et cela ne devrait pas changer dans un avenir proche.

62 %
Ont plus de responsabilités en matière de devoir de diligence



Soutien du devoir de diligence avant la pandémie et soutien de l'état actuel

La réservation par le biais du fournisseur de voyages d'affaires peut servir plusieurs objectifs :

- Favoriser les économies en profitant de prix réduits pour les voyages de relocation.
- Augmenter la capacité à suivre les employés

Bien qu'il soit encore trop tôt pour dire que nous sommes dans la phase post-pandémique, nous avons pensé qu'il serait intéressant d'examiner comment les programmes de mobilité soutenaient le devoir de diligence avant la pandémie de COVID-19, et dans quels domaines ils ont renforcé le soutien.

Ce qui était intéressant dans les résultats de l'enquête, c'est que les cinq principaux éléments de soutien à la mobilité choisis avant la pandémie, et qui sont renforcés actuellement, sont les mêmes, mais dans un ordre d'importance légèrement différent.

Si l'aide à la mobilité reste importante pour les organisations, la capacité à suivre tous les employés est devenue vitale pour les organisations pendant la pandémie. Le suivi efficace de tous les employés en mission est essentiel pour pouvoir fournir un meilleur soutien en temps réel et assurer la sécurité des employés.

Les tableaux ci-dessous indiquent un soutien accru dans plusieurs catégories, le suivi des employés et la fourniture d'un soutien lors de leur mission. L'élément déjà important qu'est le suivi des employés en mission a encore gagné en importance, puisque **63 %** des organisations interrogées ont indiqué qu'elles ont augmenté le suivi de tous les employés en mission, et **48 %** ont exigé que les réservations soient faites par le fournisseur de voyages de l'entreprise afin de garantir un suivi précis et rapide. Ces résultats montrent non seulement un accent accru sur le suivi des employés, mais aussi l'importance croissante de la conformité fiscale et de l'immigration pour l'organisation.

En ce qui concerne l'aide directe aux employés, l'aide à la mobilité (fiscalité, immigration et relocation), qui était déjà l'élément numéro un de le devoir de diligence avant la pandémie (**84 %**), a été renforcée par **48 %** des organisations interrogées, suivie par des soins de santé complets (renforcés par **46 %** des organisations interrogées) et une aide formelle et continue pendant les missions à court et à long terme (renforcée par **42 %** des organisations interrogées).

PRIORITÉS EN MATIÈRE DE DEVOIR DE DILIGENCE AVANT LA COVID-19

84 % Fournir une aide à la mobilité : Fiscalité, immigration et relocation

77 % Suivre tous les employés en mission

77 % Forfait de soins de santé complet

70 % Exiger la réservation d'un voyage par l'intermédiaire de l'agence de voyage de l'entreprise

59 % Soutien formel et continu pendant les missions de courte et de longue durée



ACCENT ACCRU SUR LES PRIORITÉS DEPUIS LA COVID-19

Fournir une aide à la mobilité : Fiscalité, immigration et relocation **48 %↑**

Suivre tous les employés en mission **63 %↑**

Forfait de soins de santé complet **46 %↑**

Exiger la réservation d'un voyage par l'intermédiaire de l'agence de voyage de l'entreprise **48 %↑**

Soutien formel et continu pendant les missions de courte et de longue durée **42 %↑**

Soutien aux nouvelles responsabilités de devoir de diligence



Le soutien à la santé mentale et au bien-être est le principal domaine dans lequel les employés bénéficient d'un soutien accru

Lorsque nous avons demandé aux professionnels de la mobilité comment leur organisation soutenait spécifiquement, ou avait l'intention de soutenir, les nouvelles responsabilités en matière de devoir de diligence, les réponses ont été réparties de manière similaire aux domaines de soutien supplémentaires dans les tableaux ci-dessus - le suivi des employés et le soutien aux employés.

La première stratégie déployée par les entreprises consiste à établir des restrictions et des directives en matière de voyages (**71 %**), tandis que **47 %** indiquent qu'elles suivent tous les employés en mission. Les principaux domaines dans lesquels les employés bénéficient d'un soutien accru sont la santé mentale et le bien-être (**65 %**) et les services d'assainissement (**56 %**).

D'autres domaines de soutien aux employés et à leur famille comprennent la prise en charge des coûts des tests par écouvillonnage et la prise en charge des coûts des vaccins pour les employés mobiles et les membres de leur famille qui les accompagnent.

Soutien étendu au devoir de diligence

59 %

des organisations ne suivent pas leurs employés différemment de ce qu'elles faisaient avant la pandémie de COVID-19.

Il est intéressant de noter que 59 % des organisations ne suivent pas leurs employés différemment de ce qu'elles faisaient avant la pandémie. D'une part, cela pourrait être une indication que la plupart des organisations estiment avoir déjà mis en place un processus efficace de suivi des employés. D'autre part, cela pourrait simplement signifier qu'elles ne se sont pas encore concentrées sur l'ajustement de leur méthodologie de suivi actuelle.

Plus des trois quarts des organisations interrogées (76 %) ont déclaré qu'elles prévoient les mêmes dispositions en matière de devoir de diligence pour tous les employés, et seulement 18 % ont déclaré avoir mis en place des dispositions spécifiques pour leurs travailleurs à distance.



71 %

Restrictions et directives de voyage



47 %

Suivi de tous les employés



65 %

Soutien à la santé mentale et au bien-être



56 %

Services d'assainissement

Principaux défis de l'augmentation du soutien au devoir de diligence

Les 3 principaux défis de l'obligation accrue de soins



60 %

Augmentation des coûts

60 %

Des préoccupations différentes à l'échelle mondiale



54 %

Élargissement du champ d'action



Les principaux défis auxquels sont confrontées les organisations qui tentent de gérer le soutien accru du devoir de diligence sont l'augmentation des coûts du soutien supplémentaire et les différentes préoccupations liées à la mobilité dans le monde, tous deux à 60 %. Plus de la moitié des organisations interrogées (54 %) ont indiqué que l'élargissement du champ d'action causé par l'augmentation du soutien au devoir de diligence met à rude épreuve des ressources déjà très sollicitées.

Ces réponses montrent la nécessité pour les organisations de mettre en place des processus pour maîtriser les coûts croissants du soutien au devoir de diligence et d'examiner de plus près chaque région pour répondre aux besoins uniques en matière de devoir de diligence dans les différentes zones du globe et ne pas avoir une approche unique.

À l'écoute des employés

Un signe encourageant de la part des organisations interrogées à l'enquête est que **59 %** des organisations ont déclaré être plus ouvertes à l'écoute des besoins des employés qu'avant la pandémie. En ces temps difficiles, il est important que les employés se sentent non seulement soutenus, mais valorisés et que leur voix soit entendue.

Dans une enquête sur la mobilité menée par SIRVA en 2020, près de la moitié des organisations ont déclaré que la priorité absolue de leur culture globale était l'accent mis sur les personnes.

Offrir une expérience positive aux employés qui déménagent devient un domaine de plus en plus important pour les organisations, et le devoir de diligence est un élément important pour le succès de votre programme de mobilité.

Attirer et retenir les meilleurs talents, et le fait que les relocations ratées sont coûteuses (à la fois en termes de coût de relocation et de coût de remplacement des talents perdus), sont des raisons importantes pour écouter les préoccupations des employés en matière de devoir de diligence.

Alors, quels sont les principaux domaines de soutien supplémentaire que les employés recherchent ?

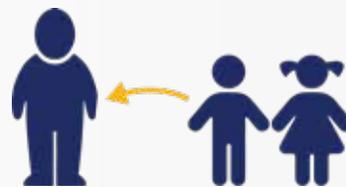
Demandes des employés : Les trois principaux domaines de soutien



65 %
Soutien à la quarantaine



60 %
Délais de relocation prolongés



33 %
Affectations progressives/
Arrivée ultérieure de la famille arrive

Un soutien supplémentaire en matière de quarantaine, des délais de relocation prolongés et des affectations progressives (où la famille arrive plus tard après l'employé) sont les trois principaux domaines de soutien que les employés demandent. Les employés souhaitent également obtenir plus de clarté sur la sécurité et l'assistance médicale d'urgence en place (**30 %**), et plus de détails sur l'assurance maladie fournie par l'organisation (**26 %**).

Soutenir la mobilité post-pandémique

Alors que les organisations continuent de s'adapter aux impacts de la pandémie de COVID-19 et commencent à se remobiliser, il est important d'explorer ce à quoi ressemblera le soutien à la mobilité.

Mais d'abord, nous avons demandé aux organisations si elles avaient soutenu une population de travailleurs à distance avant la pandémie. Les résultats sont partagés de manière assez égale, **38 %** des entreprises déclarant avoir autorisé le travail à distance avant la pandémie et **40 %** répondant par la négative.

Parmi les organisations qui ont répondu par l'affirmative, **62 %** ont déclaré qu'elles autorisaient le travail à distance pour certains rôles, mais avec certains paramètres. Plus de la moitié (**53 %**) des organisations ont indiqué que les travailleurs à distance devaient se trouver dans le même pays que celui où ils travaillent.



59 %

des organisations sont plus ouvertes à l'écoute des besoins des employés.

Ajout de nouvelles dispositions pour soutenir la mobilité post-pandémique

S'il est trop tôt pour dire que nous sommes encore dans la phase post-pandémique, les organisations ont déjà ajouté, ou vont ajouter, des dispositions à leur programme pour soutenir la mobilité.

Si toutes ces nouvelles dispositions ont été d'un grand soutien pour les employés pendant la pandémie, elles continueront d'avoir un impact lorsque la mobilité s'adaptera à un modèle post-pandémique ou de « nouvelle normalité ».



Les 5 principales nouvelles dispositions ajoutées pour soutenir la mobilité post-pandémique

#1

Respect des exigences locales en matière de quarantaine (68 %)

#2

Fourniture de services d'assainissement (61 %)

#3

Offrir des services de santé mentale (56 %)

#4

Soutien à la mise en quarantaine (53 %)

#5

Un suivi plus solide des employés et des informations critiques (49 %)

Changements dans le soutien à la mobilité pour un devoir de diligence accru

Les organisations font preuve de réflexion et de méthode

en évaluant les besoins avant d'approuver les prolongations, et en accordant des prolongations pour de plus petits intervalles de temps.

À la question de savoir comment l'aide à la mobilité a changé pour soutenir le devoir de diligence depuis la pandémie, les deux principaux domaines d'augmentation sont la fourniture d'un logement temporaire supplémentaire si le délai de relocation est prolongé (65 %) et la prolongation des prestations au-delà d'un an (54 %).

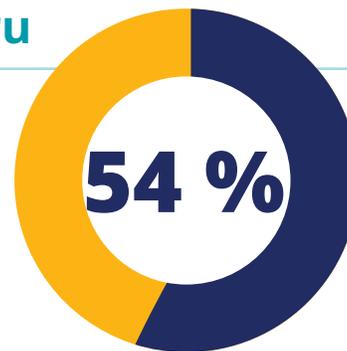
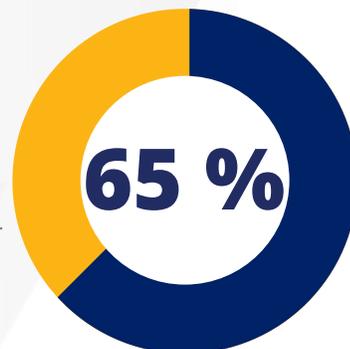
Au cours de nos discussions avec les organisations, nous avons constaté qu'elles ne se contentent pas d'accorder des prolongations de façon généralisée, mais qu'elles sont vraiment réfléchies et évaluent les besoins et, si nécessaire, prolongent pour de plus petites périodes de temps.

Cette approche répond au devoir de diligence envers les employés tout en gardant un œil sur le contrôle des coûts.

Principaux domaines de soutien accru

Parmi les autres domaines de changement dans l'aide à la mobilité, citons la fourniture de services d'assainissement (37 %), l'obligation pour les employés de réserver par l'intermédiaire du fournisseur de voyages de l'entreprise (31 %), l'aide à la coordination d'un logement temporaire (28 %) et la fourniture d'options de formation linguistique et interculturelle virtuelle (19 %).

Aide supplémentaire au logement temporaire si le délai de relocation est prolongé



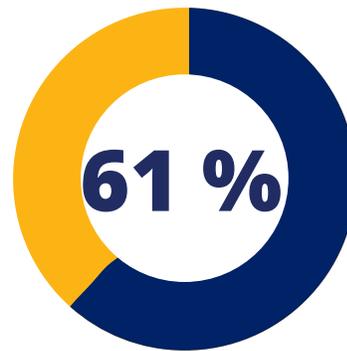
Prolongation des prestations au-delà d'un an

Comment les organisations abordent-elles les changements de la politique de mobilité ?

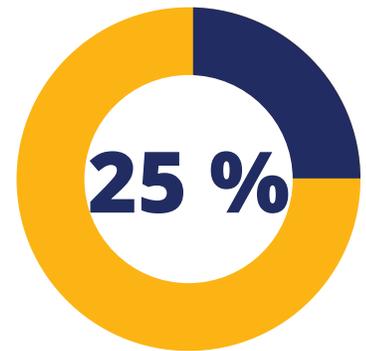
Nous avons demandé aux organisations à quel stade elles se trouvaient pour apporter des changements à leur politique de mobilité. **61 %** d'entre elles ont répondu qu'elles mettaient à jour ou envisageaient de mettre à jour leurs politiques de mobilité, et **25 %** qu'elles ajoutaient des politiques pour soutenir spécifiquement leur personnel distant.

Il est intéressant de noter que plusieurs organisations ont indiqué que, bien qu'elles n'aient pas ajouté ou modifié de politiques, elles ont fait preuve de plus de souplesse avec leurs politiques existantes. Il s'agit peut-être d'une approche que davantage d'organisations adoptent pour offrir de la souplesse aux employés sans mettre à jour leurs politiques.

L'avenir du travail à distance



Mise à jour ou des politiques ou envisager de le faire



Ajout de politiques pour soutenir le travail à distance



Pour l'avenir, **46 %** des organisations interrogées lors de l'enquête ont indiqué qu'elles étaient susceptibles de mettre en place une approche permanente de travail à domicile/travail en tout lieu et, parmi ces entreprises, **77 %** ont déclaré qu'elles adopteraient un modèle hybride, avec un équilibre entre le travail à domicile et un bureau proche.

Il est important de noter que, même avec des rôles hybrides, la relocation sera toujours importante pour les organisations. Avoir la bonne personne, au bon poste, au bon moment est toujours essentiel pour le succès de l'entreprise et la mobilité joue un rôle important pour soutenir cette priorité.

Un peu plus de la moitié (**52 %**) des organisations interrogées ont déclaré que certaines fonctions pouvaient être exercées à distance, avec des paramètres incluant le travail dans le même pays (**51 %**), le travail à l'intérieur des frontières d'un État particulier (**44 %**) et le travail partout où il existe une entité établie (**35 %**). Seuls **12 %** des organisations interrogées ont déclaré que les travailleurs pouvaient vraiment travailler de n'importe où. Il est important de noter que le concept de « travail de n'importe où » était plutôt une réponse immédiate à la pandémie. Maintenant que le travail à distance a évolué, les organisations peuvent avoir des discussions plus réalistes et fondées sur des faits concernant une structure de travail à distance qui fonctionne pour leur personnel. Un quart des entreprises a déclaré qu'elles n'étaient pas susceptibles de créer un modèle permanent de travail à domicile. Cela peut être dû à de nombreuses raisons, notamment l'industrie, les types de postes (par exemple, les postes de fabrication ou de laboratoire) ou la culture d'entreprise.

Résumé

Bien que l'avenir du soutien à la mobilité post-pandémique et des modèles de main-d'œuvre ne soit pas encore complètement clair, ce qui est clair, c'est que l'accent mis sur le devoir de diligence continuera d'être un domaine de grande visibilité pour les organisations et les praticiens de la mobilité.

Alors, que pouvez-vous faire maintenant pour être prêt pour l'avenir du devoir de diligence ?

Nous vous recommandons de passer en revue vos politiques de mobilité pour déterminer si elles doivent être modifiées, et quels sont les domaines que vous devez aborder. Mener une enquête de mesure de la clientèle auprès de vos employés et des principales parties prenantes peut être un outil opportun pour vous aider à évaluer si vous fournissez le bon niveau de devoir de diligence et identifier les domaines d'ajustement potentiel.

Veillez visiter notre [centre COVID-19](#) et notre [centre d'apprentissage](#) pour obtenir les dernières ressources en matière de mobilité mondiale.

SIÈGE INTERNATIONAL DE SIRVA

One Parkview Plaza, Oakbrook Terrace, IL 60181

+1 800 341 5648

concierge@sirva.com

www.sirva.com

© 2021 SIRVA, Inc.

SIRVA et la CONCEPTION DU LOGO DE SIRVA sont des marques de service déposées d'une filiale de SIRVA Worldwide, Inc.

