



**LE RÔLE
SOCIÉTAL
DU CAFÉ
EN ENTREPRISE**

FORT DE SON EXPERTISE CAFÉ, NESPRESSO BUSINESS SOLUTIONS A CONDUIT AVEC L'ORGANISME IFOP UNE ÉTUDE SUR LA PLACE ET LE RÔLE DU CAFÉ EN ENTREPRISE, ET EN DÉVOILE LES RÉSULTATS*.

LE RÔLE SOCIÉTAL DU CAFÉ EN ENTREPRISE

Le café est devenu une institution dans les entreprises françaises, qu'il soit savouré le matin entre collègues, proposé aux visiteurs, partagé lors de rendez-vous avec un client, ou consommé au bureau tout en continuant à travailler.

En effet, selon l'étude, les trois quarts des salariés boivent au moins un café durant leur journée de travail, et lui attribuent la première place devant le reste des boissons chaudes. La pause-café est devenue un rituel incontournable jouant un rôle primordial au sein d'une entreprise. Elle favorise autant l'efficacité et le bien-être au travail, que la création et le renforcement des liens sociaux.

* L'étude a été conduite auprès des salariés et décideurs d'entreprises françaises de plus de 20 salariés, afin d'identifier les habitudes café des salariés mais également d'appréhender le rôle et la place du café dans l'entreprise aujourd'hui (méthodologie p.13).

I

LE CAFÉ,

**UN COLLABORATEUR
INCONTURNABLE
EN ENTREPRISE**

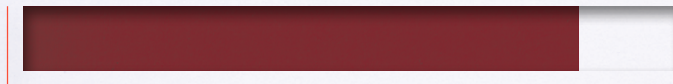


LA PAUSE-CAFÉ : UN RITUEL INDISPENSABLE DANS UNE JOURNÉE DE TRAVAIL

Les pauses café sont des moments clés dans une journée de travail. Véritables métronomes, elles rythment la journée et permettent de prendre du temps pour soi mais aussi de se redynamiser et d'être plus efficace.

Ces interruptions de travail permettent aux individus de se décontracter : un moment de détente essentiel qui permet de sortir des contraintes professionnelles.

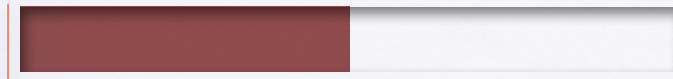
IMPORTANCE DU MOMENT CAFÉ



84%

41% l'estiment « importante » et 43% d'entre eux la jugent même « indispensable ».

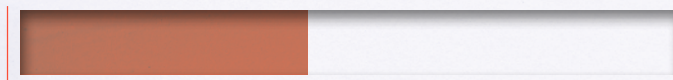
MOMENT DE DÉGUSTATION



47%

47% des salariés débutent leur journée de travail par un café.

DURÉE DE LA PAUSE CAFÉ



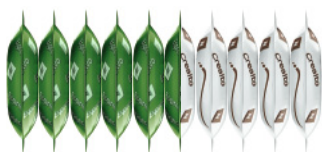
44%

Pour 44% des salariés interrogés, cette pause oscille entre 5 et 10 minutes.

UN INSTANT PRIVILÉGIÉ POUR LA DISCUSSION

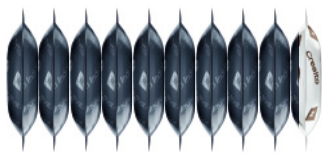
Cette parenthèse n'est pas seulement un simple moment de repos, jouant un rôle important dans la création et le renforcement du lien social.

Au-delà de la fonction de cohésion, le café s'avère aussi être un outil idéal pour le management de proximité. La pause-café est perçue comme un bon moyen d'apaiser les tensions et de régler les conflits pour 2 salariés sur 3.



54%
Rencontres

Si 79% des salariés font leur pause avec des collègues d'un même service, près d'un salarié sur deux (54%) partage ce moment avec un collègue d'un autre service.



91%
Échanges

Pour 91% des salariés, la pause-café est le moment idéal pour construire des échanges plus humains et plus personnels.



68%
Sujets Personnels

C'est l'occasion d'évoquer des sujets personnels (68%) mais aussi professionnels (59%).



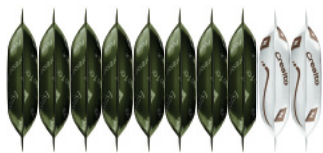
56%
Parler de l'entreprise

Même durant ces instants de détente, l'entreprise est au cœur des discussions, puisque 56% des salariés déclarent parler de la vie de l'entreprise en général et 42% affirment évoquer d'autres personnes de l'entreprise.



36%
Décloisonnement

Les moments café facilitent le décroisement de l'entreprise. Pour 36% des salariés, cette pause se fait avec des responsables hiérarchiques.



79%
Esprit d'équipe

Véritable levier de la politique RH, le café permet le renforcement du sentiment d'appartenance. 79% des salariés estiment qu'il s'agit du moyen le plus efficace pour entretenir l'esprit d'équipe.

LE CAFÉ

EST SOURCE D'EFFICACITÉ ET DE PERFORMANCE EN ENTREPRISE

Les quelques minutes passées entre collègues à déguster une boisson chaude semblent perdues en terme de productivité. Pourtant, les pauses café stimulent l'efficacité professionnelle.

Le moment café joue un rôle primordial dans la politique de transmission des compétences et du savoir-faire au sein même de l'entreprise. Pour 81% des employés,

ces pauses favorisent l'échange d'idées et l'entraide entre salariés en évoquant un problème rencontré ou en conversant sur les bonnes pratiques.

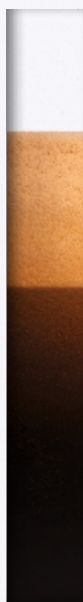
92%



SORTIR DES CONTRAINES PROFESSIONNELLES

Ces moments de convivialité permettent à 92% des salariés de sortir de leurs contraintes professionnelles et de repartir plus efficacement dans leur travail.

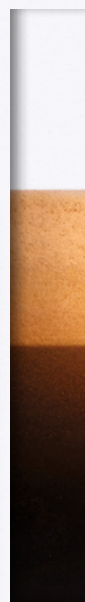
81%



OPTIMISER SES CAPACITÉS PHYSIQUES ET INTELLECTUELLES

Une pause qui permet également d'optimiser ses capacités physiques et intellectuelles pour 81% d'entre eux.

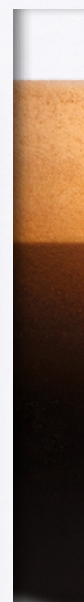
70%



UN OUTIL DE MOTIVATION

Au-delà de la pause dans le cycle de travail, le café en entreprise permet également de motiver le personnel. 70% d'entre eux estiment qu'il s'agit d'un outil de motivation.

90%



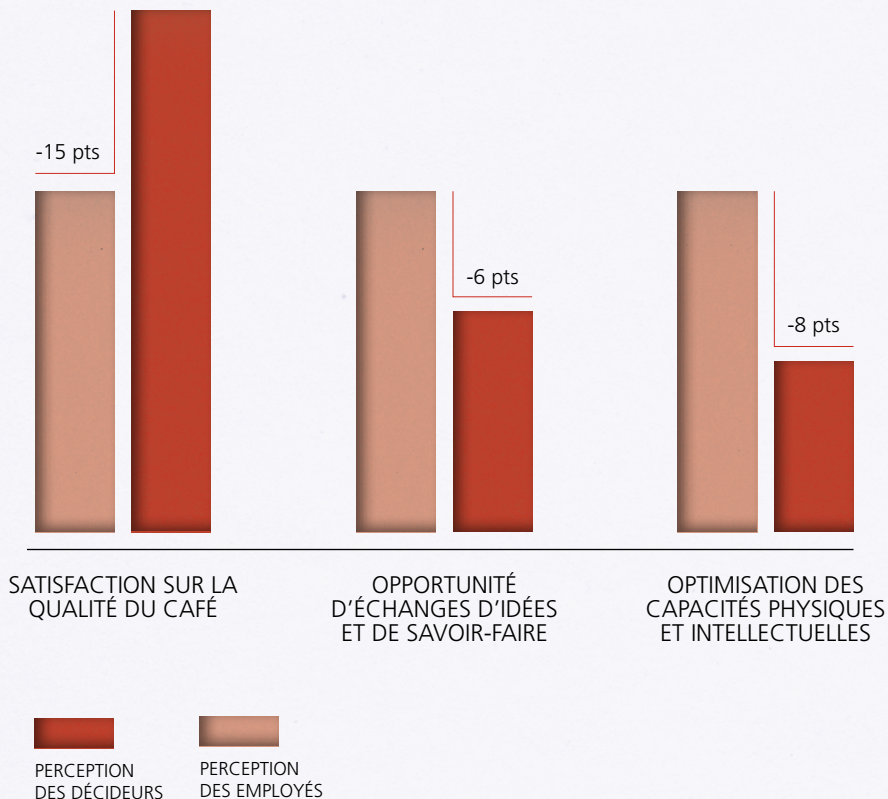
UNE PREUVE D'ATTENTION DES DIRIGEANTS

Les employés se sentent valorisés si la solution café qui leur est proposée est de qualité. Une reconnaissance accordée par l'entreprise et ses dirigeants : 90% des salariés interrogés estiment qu'un café de qualité témoigne de l'attention que l'entreprise porte à leur bien-être.

UN RÔLE RH ENCORE SOUS-ESTIMÉ PAR LE MANAGEMENT

Le café joue donc un rôle clé dans l'efficacité et la cohésion des salariés, mais paradoxalement ce rôle est encore sous-estimé par les responsables de services et les managers. Systématiquement, les décideurs reconnaissent moins largement les bénéfices qu'apportent ces moments dans la vie professionnelle.

DIFFÉRENCE DE POURCENTAGE DE LA PERCEPTION ENTRE DÉCIDEURS ET EMPLOYÉS SUR LE RÔLE DU CAFÉ



L'étude révèle un décalage important entre la perception des employés et des décideurs sur le rôle du café en tant que stimulant d'efficacité professionnelle : -6 points en ce qui concerne l'opportunité d'échanges d'idées et de savoir-faire, -8 points en ce qui concerne l'optimisation des capacités physiques et intellectuelles.

Seulement 52% des décideurs estiment que la qualité du café influe sur la motivation des salariés. Une source de bien-être sous exploitée et sur évaluée par 95% des décideurs qui pensent que leurs salariés sont satisfaits de la qualité du café en entreprise alors que seuls 81% le sont réellement (-14 points).

LORSQUE CAFÉ DE QUALITÉ RIME AVEC CAFÉ PORTIONNÉ

En terme de qualité du café, l'étude révèle que la machine utilisée intervient comme un critère important: la machine à capsules ou dosettes est plébiscitée par les employés.

Les qualités attribuées aux systèmes portionnés sont nombreuses. Les machines à dosettes ou capsules sont jugées comme plus esthétiques (79%) et délivrant un café de meilleure qualité (79%). Espresso, Lungo, Ristretto, pure origine ou assemblage de grains venus de différents pays d'origine, la variété des cafés proposés est également un critère important aux yeux des salariés. Un atout de plus pour les machines

à capsules ou dosettes car elles offrent aux employés la possibilité de choisir leur café en fonction de leurs goûts et du moment de la journée.

Elles sont donc très largement appréciées par les salariés. Ils perçoivent leur mise à disposition dans l'entreprise comme un témoignage de l'attention que l'on porte à leur bien-être. 70% d'entre-deux estiment que la machine à dosettes est plus valorisante.

NOTE MOYENNE OBTENUE POUR LES SYSTÈMES PORTIONNÉS

En moyenne, les salariés donnent une note moyenne de qualité de 6,2/10 aux distributeurs automatiques et de 7,6/10 aux machines à dosettes, soit un écart de 1.4 points. Les machines *Nespresso* quant à elles obtiennent la première place avec une note de 8,6/10.

DISTRIBUTEURS
AUTOMATIQUES



6,2/10

MACHINES À
DOSETTES



7,6/10

MACHINES
NESPRESSO



8,6/10

DIFFÉRENCE DU POURCENTAGE DE SATISFACTION ENTRE NESPRESSO ET LES AUTRES SOLUTIONS CAFÉS

 VARIÉTÉ	+13 pts
 QUALITÉ	+14 pts
 RAPPORT QUALITÉ PRIX	+4 pts
 PRESTATION DE SERVICE	+3 pts

Les employés disposant d'une machine *Nespresso* sur leur lieu de travail sont 33% à être satisfaits de la variété des cafés proposés alors qu'ils ne sont que 21% à être satisfaits toutes solutions confondues (+13 points).

Les salariés se montrent effectivement plus satisfaits en terme de qualité du café (+14 points d'écart avec la moyenne des salariés sur le poste «très satisfait»); mais aussi en terme de rapport qualité prix (+4 points) ou de qualité de la prestation de service (+3 points).

II

NESPRESSO **BUSINESS SOLUTIONS,** **UNE SOLUTION CAFÉ HORS DOMICILE** **ADAPTÉE À TOUTES LES ENTREPRISES**



SI LE CAFÉ EST AU CŒUR DE L'ACTIVITÉ DE *NESPRESSO*, LE PLAISIR DU CONSOMMATEUR EST SA RAISON D'ÊTRE. L'HISTOIRE DE *NESPRESSO* DÉBUTE PAR UNE IDÉE SIMPLE, MAIS RÉVOLUTIONNAIRE : PERMETTRE À TOUS DE PRÉPARER, À L'INSTAR DES BARISTAS LES PLUS AGUERRIS, UN ESPRESSO PARFAIT AVEC SA CRÉMA ONCTUEUSE, SES ARÔMES IRRÉSISTIBLES ET SA SAVEUR CORSÉE.

En 1996, *Nespresso* s'est lancée sur le B2B en France, avec sa division *Nespresso Business Solutions*, aujourd'hui présente dans 50 pays. Elle propose aux hôteliers et restaurateurs, aux entreprises, boutiques de luxe et compagnies aériennes des Grands Crus de la plus haute qualité, des machines simples et performantes et des services exclusifs et personnalisés.

UNE COLLECTION

DE 8 GRANDS CRUS AUX ARÔMES SINGULIERS

DÉVELOPPÉS À PARTIR DES MEILLEURS CAFÉS VERTS AU MONDE

Grâce à son expertise en matière de torréfaction, d'assemblage et de mouture, *Nespresso* transforme les cerises de café en 8 Grands Crus de la plus haute qualité aux arômes, saveurs et niveaux d'intensité distincts pour satisfaire tous les goûts et les moments de consommation.

Pour préserver ses arômes et les fraîcheurs des cafés, les Grands Crus *Nespresso* Business Solutions sont conditionnés en capsules parfaitement dosées et hermétiquement scellées. Leur forme spécifique,

ronde et plate, assure une diffusion optimale de l'eau pressurisée au sein de la mouture et facilite le stockage. Ristretto, Lungo, Espresso ou Décaféiné, les envies de chaque collaborateur sont ainsi satisfaites.



Seul 1% à 2% de la récolte mondiale de café vert répond aux goûts, aux profils aromatiques et aux standards de qualité et de durabilité exigés par *Nespresso*.

DES MACHINES

AUSSI ÉLÉGANTES QUE TECHNOLOGIQUES

Fruit de l'esprit d'innovation constant de Nespresso, les machines à café professionnelles Nespresso sont des concentrés de technologie, de simplicité et d'esthétisme pour un usage intensif.

Zenius, Aguila et la gamme Gemini sont réservées aux petites et grandes entreprises éprises de qualité et de simplicité. Une carte SIM directement connectée au centre de relation clients et activée sur demande,

permet de déclencher à distance une opération de maintenance. Des solutions de paiement sur mesure sont possibles également grâce à la Tower.



UN ENSEMBLE DE SERVICES PERSONNALISÉS

POUR UN ACCÈS À UNE EXPERTISE INÉGALÉE

À chaque entreprise ses besoins, à chaque besoin un service Nespresso. Du choix de la solution café à l'installation, la maintenance des machines, sans oublier la livraison des capsules, les équipes de Nespresso Business Solutions s'attachent à assurer une qualité de service irréprochable et à satisfaire les attentes de chacun de leurs clients.

- Service clientèle et attachés commerciaux dédiés.
- Livraison des capsules sous 48h. Mise en place du service Nespresso YourTime à Paris et à Marseille qui permet d'être livré le jour de sa commande dans un créneau de 2 heures, 7 jours /7.
- Une assistance service sur-mesure, et une machine de prêt en remplacement si nécessaire.
- Le prêt d'une machine supplémentaire pour des événements d'entreprise.
- Livraison automatique d'une sélection de capsules.

III

MÉTHODOLOGIE

CETTE ÉTUDE A ÉTÉ RÉALISÉE PAR L'IFOP (INSTITUT FRANÇAIS D'OPINION PUBLIQUE) POUR NESPRESSO FRANCE ENTRE LE 30 NOVEMBRE ET LE 7 DÉCEMBRE 2012 ET COMPORTE DEUX VOLETS : SALARIÉS ET PROFESSIONNELS.

ÉCHANTILLONS

Volet salariés : 1004 salariés dans des entreprises de plus de 20 personnes. La représentativité de l'échantillon a été assurée par la méthode des quotas (sexe, âge, profession, secteur d'activité et taille de l'entreprise) après stratification par région et catégorie d'agglomération.

Volet professionnel : 303 personnes, dont 202 décideurs (dirigeants de PME, responsables des services généraux/des achats, assistantes de direction, responsables de Comité d'entreprise) d'entreprises de plus de 20 salariés et 101 clients professionnels de Nespresso. La représentativité de l'échantillon de décideurs a été assurée par la méthode des quotas (taille et secteur d'activité) après stratification par région. L'échantillon de clients professionnels a été extrait d'un fichier fourni par Nespresso.

MODE DE RECUEIL

Volet professionnel : Les interviews ont eu lieu par téléphone sur le lieu de travail des personnes interrogées.

Volet salariés : Les interviews ont eu lieu par questionnaire auto-administrés en ligne (CAWI - Computer Assisted Web Interviewing).



NESPRESSO®

SERVICE DE PRESSE *NESPRESSO*

Pauline Ménage – pmenage@webershandwick.com – 01 47 59 56 43

Michèle Berne – mberne@webershandwick.com – 01 57 59 56 31

Hélène Boyer – hboyer@webershandwick.com – 01 57 59 56 39