

Rapport annuel 2013



Chères actionnaires,
Chers actionnaires,

Nous pouvons, une fois encore, tirer ensemble le bilan d'un exercice couronné de succès. Je m'en réjouis tout particulièrement. C'est la preuve que les prestations que nous proposons sont plus demandées que jamais. Il est certes difficile, sur la base des analyses statistiques disponibles et des prévisions économiques officielles, d'effectuer une planification fiable de nos activités. Nous sommes toutefois partis du principe, l'année passée, que nous aurions une croissance saine et avons largement atteint cet objectif grâce au professionnalisme de votre travail. Plusieurs entreprises, dont certaines de taille moyenne, ont pu être ajoutées à notre portefeuille; celles-ci requièrent, pour des volumes plus modestes, le même travail, voire davantage, que de grandes sociétés, en particulier du point de vue administratif. Ceci explique pourquoi notre personnel hautement qualifié est plus sollicité qu'il y a encore quelques années.

Le conseil d'administration a tenu cinq réunions au cours de l'année passée et, outre l'assemblée générale, une journée Stratégie a eu lieu en juin avec les cadres. À l'occasion de l'assemblée générale, Martin Holderegger a pris la succession de Brigitte Voellmin au sein du conseil d'administration. La journée Stratégie a constitué un événement important pour le conseil d'administration. Elle a donné l'occasion de débattre de

façon intensive des questions liées à la complexité et au caractère exigeant des processus commerciaux au sein de Movis SA. Tôt dans l'année, le conseil d'administration s'est penché sur les intérêts que revendiquent nos actionnaires et sur la façon dont il peut les prendre en compte. Dans cette optique, il a soumis à la consultation des actionnaires une proposition intitulée « Stratégie des propriétaires/Intérêts des actionnaires ». Au moment de l'impression de ce rapport annuel, le résultat de cette consultation n'est pas encore connu. Le conseil d'administration s'est également penché de façon approfondie sur la question des investissements à venir en matière d'informatique (CRM) et de téléphonie; il a soutenu activement cette étape importante pour l'avenir de Movis SA.

Le conseil d'administration regarde avec reconnaissance l'exercice écoulé et apprécie à sa juste valeur l'engagement personnel ainsi que la compétence de l'ensemble des collaborateurs, des cadres et du directeur de la société Movis SA. Seul cet état d'esprit professionnel nous permet d'exercer notre exigeante activité de conseil avec un haut niveau de qualité. C'est lui aussi qui assurera à Movis SA, dans les années à venir, sa position de leader sur le marché. Merci infiniment! Et merci également à tous nos clients pour la confiance qu'ils accordent à Movis SA.

Peter Kümmerli,
Président du conseil d'administration

Rapport annuel 2013

Confiance, clarté, modernité, retenue, optimisme et sympathie. Telles étaient les caractéristiques que nous voulions retrouver dans une nouvelle identité institutionnelle, avec un slogan simple et clair, susceptible d'avoir de l'impact dans toute la Suisse. Après dix ans tout juste, nous avons décidé de rafraîchir notre présentation et de l'adapter au professionnalisme de notre travail et de notre positionnement. Vous tenez le résultat entre vos mains, et nous espérons avoir réussi à mettre en œuvre ces objectifs ambitieux. Notre « O » roulant reprend l'ancien slogan « Progressons ensemble », de façon dynamique et ludique. Il doit dans le même temps suggérer que nous sommes aussi là lorsque quelqu'un ne se sent « pas d'aplomb ».

Après une année anniversaire riche en événements variés, l'année 2013 a été marquée par une activité de conseil opérationnelle intense. Les conseillères et conseillers de Movis ont offert des conseils à plus de 4000 collaborateurs provenant de près de 250 entreprises. Ils ont permis une croissance du chiffre d'affaires grâce à l'acquisition d'une trentaine de nouvelles entreprises clientes.

Evolution du marché

Dans l'ensemble, l'année 2013 a été bonne et stable pour l'économie nationale. Les prévisions ont été légèrement dépassées. Les conditions ont toutefois varié selon les branches. Nos entreprises clientes opèrent sur des marchés fluctuants aux conditions et enjeux spécifiques. Ainsi, nous avons soutenu des entreprises qui ont pu se réjouir d'une forte croissance, notamment dans le domaine du personnel. Mais nous avons également accompagné et soutenu, entre autres, trois licenciements collectifs dans des sociétés suisses ayant jusque-là joui d'un grand succès durant de longues années. L'activité dans les domaines de la santé, des questions sociales et du conseil a connu, en 2013, une hausse légèrement supérieure à celle des années précé-

dentes ce qui, d'une manière générale, indique une demande accrue.

En règle générale, notre secteur est peu touché par la conjoncture et se comporte traditionnellement de façon plutôt acyclique. Compte tenu des tendances positives de la demande à plus long terme, nous prévoyons une croissance modérée pour l'année à venir. Les économies imposées par les pouvoirs publics dans de nombreux cantons pourraient toutefois freiner quelque peu cette évolution. Nous remarquons par contre que les grandes entreprises ont tendance, suite à des efforts de rationalisation, à transférer à des prestataires externes leur consultation sociale d'entreprise.

Nous assistons aussi à une confirmation de la tendance des dernières années qui voit une diminution du travail bénévole, important dans le champ du social, et une augmentation de la demande de services professionnels. Comparativement à d'autres, notre secteur d'activité s'appuie essentiellement sur le personnel et nos coûts dépendent donc fortement de l'évolution des salaires; nous nous trouvons ici en forte concurrence avec les institutions publiques, qui offrent de bonnes rémunérations, pour s'attacher les services du personnel le mieux qualifié. À l'exception de Syngenta, un bon client de longue date qui, en tant que dernière organisation nationale, a finalement dû rejoindre un prestataire international de programmes d'aide aux employés, nous n'avons perdu aucun client notable. Nous nous réjouissons, bien au contraire, d'avoir acquis en 2013 des entreprises clientes réputées telles que Les Chemins de fer rhétiques, Hitachi Zosen Inova SA, Würth International, Bayer Healthcare, Spitex, la fondation Adullam, la région hospitalière Rheintal Werderberg Sarganserland, Agie Charmilles du groupe GF, le groupe Rapp, Biomet et d'autres entreprises de premier plan.

Marketing

Au cours de l'année anniversaire 2012, nous avons axé nos manifestations clients sur divers

Janvier

L'équipe du projet MovIT commence l'évaluation du nouveau logiciel Movis. Tous les collaborateurs et collaboratrices reçoivent le nouveau smartphone HTC.

Février

Le nouveau guide Corporate Identity est prêt. Movis emménage dans ses nouveaux bureaux à la rue du Petit-Chêne 11, à Lausanne.

événements généraux. L'année passée, nous nous sommes de nouveau concentrés sur des thèmes spécialisés et nous sommes réjouis de l'écho très positif qu'ont connu nos événements. Rien que la manifestation qui s'est tenue à Zurich en novembre dernier a attiré plus de cent participants. Le thème « Protection contre la violence au sein de l'entreprise » avait déjà convaincu de nombreux participants de la région Est à Heerbrugg. Le Professeur Jérôme Endrass, du service psychologique et psychiatrique de l'Office de l'exécution des peines du canton de Zurich, avait transmis son savoir et son expérience sur des questions telles que: Qu'est-ce que les menaces? Comment les reconnaître et comment y réagir? À quoi ressemblerait un concept de prévention adéquat dans le cadre de la sécurisation des postes de travail?

La manifestation clients en Suisse romande consacrée au thème de la gestion du deuil a elle aussi rencontré un franc succès. Les invités ont suivi la passionnante présentation du Professeur Marc-Antoine Berthod. Celui-ci a exploré la façon dont les collaborateurs peuvent être soutenus dans leur deuil et comment gérer ce soutien au sein de l'entreprise.

Matthias Mölleney, expert en RH de renom, a abordé, lors de notre manifestation clients de Bâle, des questions captivantes: Comment intégrer la jeune génération dans la vie professionnelle? Quelles sont les mesures de développement permettant de préserver la santé des collaborateurs âgés? Comment améliorer la conciliation entre vie professionnelle et vie familiale? Une trentaine de visiteurs a participé à cette manifestation bâloise réussie, qui s'est conclue par un apéritif dînatoire.

Les 9 et 10 avril, nous avons fait notre première sortie avec notre nouvelle identité institutionnelle sur le salon Personal Swiss de Zurich. À cette occasion, Walter Schelb, conseiller chevronné de Movis depuis de longues années, a donné un exposé public consacré à la gestion du stress. Nos clients ont salué la présence de Movis par diverses visites de notre stand. En termes d'acquisition de nouveaux clients, l'utilité du salon s'est révélée plus modeste cette fois-ci. Nous



souhaitons pourtant être de nouveau présents en 2014.

Au cours du 11e congrès annuel suisse de Case management, la question « Fantasma ou réalité – la question des effets dans le Case management » a fait l'objet d'un débat approfondi. Des experts internationaux ont apporté leur contribution devant un public nombreux. L'objectif du congrès était d'aborder de façon différenciée la question des effets dans le Case management, et d'étudier comment ses effets et son efficacité peuvent être décrits et mesurés. Avec son propre stand, Movis a soutenu cet événement particulier en qualité de sponsor argent.

À l'automne, le nouveau site de Movis à Olten a ouvert ses portes dans un emplacement central, où deux bureaux clairs et agréables accueillent les personnes venant en consultation. Ce site remplace les anciens bureaux de consultation de Zofingue et de Soleure. Avec Olten, Movis a organisé, en outre, le premier espace de formation et de conférence moderne pouvant accueillir une vingtaine de participants. À l'avenir, l'essentiel des formations, ateliers, séances et assemblées de Movis auront lieu ici. L'espace de conférence est aussi déjà loué à des sociétés clientes et à des personnes intéressées. Movis a par ailleurs emménagé dans de nouveaux bureaux à Lausanne, La-Chaux-de-Fonds et Coire.

À la fin de l'année, nous avons lancé un projet de télémarketing avec notre propre agent. Le but: contacter des PME de diverses branches et leur proposer des rendez-vous pour présenter

Mars

Succès de la manifestation clients en Romandie consacrée à la gestion du deuil. Nouveau cadeau promotionnel lors des entretiens annuels sous la forme d'un stylo bille de grande qualité.

Avril

Stand Movis au salon Personal Swiss et exposé public de Walter Schelb sur le thème de la gestion du stress. Introduction du nouveau Corporate Identity et assemblée générale sur l'Üetliberg à Zurich.

Movis SA. Nous espérons que ce suivi étroit permettra de réaliser des entretiens d'une qualité supérieure à celle des entretiens réalisés par un centre d'appels externe; par ailleurs, la prise de rendez-vous sera plus flexible puisque notre agent peut consulter tous les calendriers des responsables régionaux et de la direction. Les premiers résultats se profilent déjà. Il convient de mentionner aussi que l'accessibilité téléphonique a été améliorée et professionnalisée en Suisse romande pour les services en soirée.

Movis est apparue dans diverses publications spécialisées (entre autres dans Actualité sociale, Handelszeitung et HTR Revue) et a animé des conférences devant différentes institutions. La coopération avec la Haute école spécialisée de Saint-Gall a été renforcée et facilite les échanges de professionnels. Movis a ainsi mis des intervenants à disposition pour la formation certifiée en Case management et pour l'introduction au travail social en entreprise.

La coopération avec la maison d'édition WEKA, pour le conseil autour de la gestion de la santé, se poursuit. Les questions sur ce thème posées sur la plateforme WEKA sont traitées par des spécialistes de Movis.

En tant que membre de l'organisation Employee Assistance European Forum (EAEF), nous avons participé à la conférence annuelle de ce réseau à Dublin l'été dernier. Cette conférence est une plateforme importante pour développer des collaborations internationales et analyser les tendances des prestataires de conseil externe aux employés ou de programmes d'assistance aux employés. Nous y recevons de nouvelles informations et entretenons ainsi nos contacts internationaux; ceci est particulièrement important du fait que nous nous sommes séparés de notre entreprise Movis franchisée de Francfort et qu'actuellement, nous concentrons nos activités à nouveau exclusivement sur le marché suisse, même si les entreprises pour lesquelles nous travaillons sont actives sur le plan international. Comme nous l'avons mentionné, nous avons franchi une étape importante en nous dotant d'une nouvelle identité institutionnelle. Le site

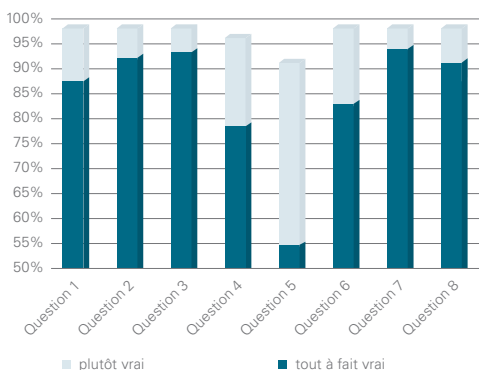
Internet a été remanié et proposera prochainement un accès direct pour les clients où figureront de nombreuses offres d'aide.

Après le succès des carnets Movis en moleskine, nous avons offert de jolis stylos bille de grande qualité à nos clients en guise de cadeau promotionnel. De plus, nos clients de longue date reçoivent, depuis 2013, une attention spéciale.

Évaluation par nos clients

Près de 20 % de tous nos clients évaluent notre travail de conseil par écrit. Nous avons recours à cette évaluation par nos clients depuis de longues années et nous réjouissons de leurs excellentes appréciations.

Les questions suivantes ont été posées aux clients du service externe de conseil aux employés:



1. A-t-il été facile de joindre le service de conseil aux employés Movis et un rendez-vous a-t-il pu être pris immédiatement?
2. Le premier contact au téléphone a-t-il été agréable et sympathique?
3. Les problèmes ont-ils été pris au sérieux?
4. Des renseignements utiles ont-ils été donnés en réponse aux questions posées?
5. La consultation a-t-elle eu un effet positif sur la performance?

Mai

Movis est présente pour la première fois à Coire avec son propre bureau de consultation.

Juin

Journée Stratégie avec tous les cadres et participation à l'Assistance European Forum (EAEF) à Dublin.

6. Le client s'adresserait-il de nouveau à Movis si des difficultés survenaient de nouveau?
7. Les personnes qui consultent apprécient-elles que l'employeur mette le service de conseil aux employés Movis à leur disposition?
8. Les personnes qui consultent recommanderaient-elles Movis?

En résumé, 57 % trouvent qu'il est tout à fait vrai (36 % qu'il est plutôt vrai) que le conseil a eu un effet positif sur leurs performances. 85 % trouvent qu'il est tout à fait vrai (15 % qu'il est plutôt vrai) qu'elles s'adresseraient de nouveau à Movis si d'autres difficultés survenaient. 95 % trouvent qu'il est tout à fait vrai (3 % qu'il est plutôt vrai) qu'elles apprécient que leur employeur mette le service de conseil aux employés Movis à leur disposition et 93 % trouvent qu'il est tout à fait vrai (6 % qu'il est plutôt vrai) qu'elles recommanderaient Movis. Ces résultats sont motivants.

Qualité et Développement

Movis a décidé en 2013 de réorganiser la direction Qualité et Développement, afin de répondre aux exigences de l'analyse comparative (benchmarking) de la qualité dans le domaine de la consultation sociale en entreprise. La spécialisation aura à présent un poids plus important dans l'orientation appliquée par Movis. Les directions régionales se réunissent une fois par mois pour une séance de gestion de la qualité. Les coûts et processus seront budgétés, tant en termes de finances que de temps. Les conseillères et conseillers gèrent et développent des projets importants sur différents thèmes spécifiques. La nouvelle structure organisationnelle permet de mettre rapidement en œuvre des projets de développement (sur mandat des cadres) et d'identifier plus clairement les priorités. Les équipes de compétences peuvent mieux s'identifier avec les projets, puisque ceux-ci s'articulent autour des différents domaines d'activité de Movis. Par cette structure, nous espérons que notre conseil et nos prestations répondront encore mieux aux exigences de qualité.

En ligne de mire: l'exemple du Programme national de recherche: collaboration avec la Haute école de travail social et de la santé de Lausanne

Être proches parents de personnes en fin de vie est une tâche exigeante: accompagner un proche gravement malade tout en poursuivant son activité professionnelle peut représenter une charge considérable. Une étude nationale (PNR 67) souhaite analyser la situation des personnes concernées et élaborer des mesures pour leur porter assistance.

Comment les collaborateurs gèrent-ils les exigences conflictuelles de leur travail et des soins qu'ils dispensent? Souhaitent-ils, et peuvent-ils, réorganiser les priorités qu'ils accordent à leurs différentes obligations? Quelles ressources ces personnes mobilisent-elles pour offrir un accompagnement adéquat à leur proche en « fin de vie »? Le projet veut trouver des réponses à ces questions et permettre un rapprochement entre le monde des soins et celui du travail. Ce projet de recherche vise à améliorer l'intégration des personnes actives professionnellement dans l'accompagnement d'un proche en « fin de vie » et à promouvoir une situation satisfaisante sur le lieu de travail pour l'ensemble des personnes impliquées (employeurs, employés, proches, personnel soignant). Une vingtaine de situations réelles sont étudiées. Les chercheurs mènent des observations et des entretiens avec les différents acteurs concernés afin de comprendre les obstacles auxquels les personnes actives professionnellement doivent faire face dans cette situation.

Il s'agit de soulager ces personnes dans leurs tâches d'accompagnement. En même temps, le projet devrait aider les décideurs à améliorer les offres de soutien pour les « proches aidants » dans les situations de « fin de vie ». Les données rassemblées pourront alimenter les débats politiques à venir sur le congé d'accompagnement et ses alternatives.

Cette recherche dont la version originale est intitulée « Working and supporting a dying relative: reconciling employment and palliative

Juillet

Emménagement dans les nouveaux bureaux à l'Avenue Léopold-Robert 50, à La-Chaux-de-Fonds.

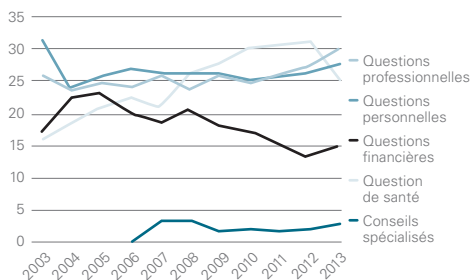
Août

Journées Movis à Neuchâtel avec ateliers intensifs et excursion dans le magnifique Val de Travers.

care in «end of life» situations » est activement soutenu par Movis, sous la direction de Pierre Thétaz, Responsable régional. Le responsable du projet, le professeur Marc-Antoine Berthod, enseigne à la Haute école de travail social et de la santé de Lausanne. Durée du projet: 36 mois. Les autres partenaires officiels de la recherche sont la Banque Raiffeisen, le Centre d'accompagnement et de prévention pour les professionnels des établissements scolaires de Neuchâtel, l'Hôpital du Valais (RSV), le Centre hospitalier universitaire vaudois (CHUV) de Lausanne, la Fondation Rive-Neuve ainsi que le Service des assurances sociales et de l'hébergement du Canton de Vaud.

Statistiques de l'entreprise

Dans le domaine du conseil externe aux employés, nous avons traité, en 2013, environ 20 % de dossiers en plus qu'au cours de l'année précédente. La tendance en ce qui concerne les thèmes liés à la santé s'est inversée. Au cours des cinq dernières années, ceux-ci constituaient, avec 30 %, la majeure partie des sujets. Avec environ 25 %, ces questions n'occupent plus aujourd'hui que la troisième place. Il convient toutefois de noter que nombre de questions de santé typiques (telles que le stress ou le burnout) figurent aussi de plus en plus souvent dans le domaine professionnel. Néanmoins, les thèmes professionnels constituent aujourd'hui environ 30 % de tous les sujets, suivis par les questions personnelles (famille, mariage, vie de



Septembre

Participation, en qualité de sponsor argent, au 11^e congrès suisse de Case management à Berne. Manifestation clients de la région suisse occidentale consacrée au thème « Protection contre la violence au sein de l'entreprise » à Heerbrugg.

couple, éducation, deuil, bilan personnel), par les thèmes relatifs à la santé (addiction, atteinte à la santé psychique, maladie de longue durée, invalidité, retour au travail) et par les questions financières avec environ 15 % (conseil en matière de budget, surendettement, assurances sociales, retraite). Elles sont en nette progression par rapport à l'année 2012 avec une hausse de près de 1,5 %. Nous nous réjouissons de constater que le conseil spécialisé continue, lui aussi, sa progression. Nous y voyons la confirmation du fait que le conseil spécialisé pour les cadres et les services RH est en augmentation et qu'elle est appréciée.

Informatique

Des jalons essentiels pour l'avenir informatique de Movis SA ont été posés en 2013. Après de longues années d'une bonne collaboration avec l'entreprise Syseca, nous nous sommes décidés en faveur d'un nouveau système CRM, de gestion de dossiers et de formalisation des processus. Nous avons trouvé dans l'entreprise Trivadis le partenaire adapté pour développer le nouvel environnement informatique basé sur CRM Dynamics. Nous nous réjouissons d'être parfaitement dans les délais et pouvons donc envisager une mise en œuvre au 1^{er} mai 2014, comme prévu. Les différents processus sont définis, validés et programmés dans un projet complexe et coûteux. Pour le nouveau système très professionnel, développé en fonction des besoins et processus de Movis, nous avons choisi Alpiq (Swisscom) comme nouveau partenaire d'hébergement. Les données sont accessibles de n'importe quel site via une connexion Internet sécurisée. La solution proposée par Alpiq nous garantit une sécurité optimale des données qui sont stockées en Suisse.

Le partenariat avec Alpiq (Swisscom) a également motivé notre décision d'utiliser le futur réseau aussi pour la téléphonie. Grâce à la solution « Voice over IP » (VoIP), la voix est traitée de façon à pouvoir être transportée via des liaisons de données IP. La communication vocale

Octobre

Nouveau site à Olten avec premier espace de conférence de Movis pour les formations, ateliers, réunions et assemblées. Début des séances de gestion Qualité et Développement.

utilise les liaisons de données existantes, ce qui rend toute autre installation téléphonique superflue. Outre divers avantages internes, nous pourrions aussi assurer à nos clients une accessibilité améliorée et plus rapide, des prises de rendez-vous plus promptes, de meilleures possibilités de renseignement et un conseil téléphonique immédiat. Cette décision favorise la mise en œuvre cohérente de la stratégie CRM de Movis SA. En plus de ces mesures, toutes les conseillères et tous les conseillers ont été équipés de smartphones dernière génération et peuvent ainsi consulter à brève échéance les plannings des différents bureaux de conseil.

Finances

S'agissant du chiffre d'affaires cumulé, nous constatons, en 2013, une augmentation d'environ de 5 % par rapport à 2012. Malgré des coûts de personnel et de locaux légèrement plus élevés et des amortissements plus conséquents, du fait des investissements informatiques, nous avons pu améliorer le bénéfice d'exploitation de 17 %. L'EBIT avant amortissements est de 7 %, une bonne valeur pour notre branche. Cette année, Movis pourra distribuer une participation aux bénéfices ainsi que des dividendes de 10 %. Tous les secteurs d'activité ont participé à la croissance. Le pourcentage du secteur Conseil aux employés externe a, pour sa part, augmenté par rapport aux autres secteurs d'activité. Ce résultat réjouissant est dû à l'amélioration de la productivité, calculée selon le chiffre d'affaires par collaborateur employé à plein temps. Toutefois, nous n'avons pas tout à fait atteint le budget escompté en matière de chiffre d'affaires (différence de 2,5 %). Toutes les prestations de conseil sont très coûteuses en termes de personnel et le potentiel d'amélioration permanente de la productivité – tout en optimisant la qualité – est limité, si bien qu'une amélioration similaire ne pourra pas être réalisée au cours des prochaines années. Grâce à la gestion professionnelle de nos responsables régionaux, 68 % de nos offres ont débouché sur des contrats

effectifs. Movis a offert ses services à près de 250 entreprises clientes.

Perspectives pour 2014

Comme par le passé, Movis aspire à une croissance organique. Celle-ci doit être réalisée, en premier lieu, en complétant notre offre en matière de conseil, en conquérant les marchés existants, en couvrant temporellement ou géographiquement les marchés et par des innovations prometteuses. Nous voulons renforcer notre position de leader dans le domaine du conseil aux employés externe. Une équipe rassemblant diverses compétences professionnelles notre plateforme de conseil en ligne, Movis24.

L'approche CRM doit continuer d'être menée à bien de façon cohérente, notamment grâce à CRM Dynamics.

La mise en œuvre du nouveau site Internet et de la nouvelle brochure sera terminée en 2014. Nous prévoyons, en outre, d'intensifier notre propre télémarketing, d'être de nouveau présents au salon Personal Swiss, de participer aux journées de réseautage CM et, éventuellement, au Swiss Compliance Officers Meeting où nous pourrions rencontrer nos clients potentiels pour Integrity24.

Avec cinq manifestations attrayantes consacrées à des thèmes spécialisés, nous espérons rencontrer un écho favorable auprès de tous les responsables RH.

En 2014 aussi, nous consacrerons la majeure partie de notre attention à nos clients, au service desquels nous mettrons nos compétences et notre professionnalisme avec tout l'engagement qui nous caractérise. À l'interne, nous relèverons ce défi par la mise en œuvre du nouveau système informatique, plus performant. Nous adressons tous nos remerciements à nos clients et partenaires commerciaux pour leur confiance et l'excellente collaboration.

Martin Bircher,
Directeur

Novembre

Succès de la manifestation à Zurich et événement attrayant à Bâle avec Matthias Mölleney. La nouvelle solution informatique de Movis est trouvée avec CRM Dynamics.

Décembre

Integration Circle et repas de Noël à Lucerne. Lancement du télémarketing interne et choix d'Alpiq comme nouveau partenaire d'hébergement.