

Rapport annuel 2016

Chères et chers actionnaires,
Chères clientes et chers clients,

Héraclite d'Éphèse a dit: «Le changement est la seule constante dans l'univers». C'est incontestable puisque tout indique un changement, que ce soit dans la société, dans l'économie ou dans la politique. La Suisse est tout aussi concernée, même si ce sont surtout les événements de l'étranger, notamment les États-Unis, qui défraient la chronique.

L'étude «Baromètre Conditions de travail 2016» de Travail Suisse, réalisée en collaboration avec la Haute école spécialisée en travail social de Berne, a largement confirmé les résultats de la première étude de 2015. Movis SA observe attentivement ces sondages puisqu'ils font référence à notre propre champ d'activités sur les thèmes «motivation», «sécurité» et «santé». Sur le thème «motivation», on constate une légère augmentation quant au sens et au respect du travail. Les personnes interrogées donnent une note nettement plus faible à la dimension «sécurité», tandis que les avis pour le thème «santé» ont été légèrement plus positifs que l'année précédente. Dans ce contexte, les résultats intéressants pour Movis SA sur les questions de stress (41,6 %), charge horaire (44,6 %) et présentisme (51,4 %) présentent les valeurs de satisfaction les plus faibles. Les employeurs ont intérêt à prendre ces signes au sérieux et à soutenir, ou initier, des mesures appropriées de gestion de la santé physique et psychique de leurs collaborateurs.

Avec son livre «La quatrième révolution industrielle», Klaus Schwab, fondateur du Forum Economique Mondial, décrit une évolution possible du monde du travail. Il montre dans quels domaines des développements techniques révolutionnaires changeront notre vie de manière décisive. Il raconte notamment comment deux chercheurs de l'Oxford Martin School, Carl Benedikt Frey et Michael Osborne, ont examiné 702 métiers quant à la probabilité qu'ils soient automatisés. Parmi ceux-ci, la vente par téléphone présente le potentiel de risque le plus élevé, tandis que le risque d'automatisation du travail social est le plus faible.

Deux indices importants pour l'activité de Movis SA: premièrement, il est nécessaire d'agir dans le domaine de la motivation et de la promotion de la satisfaction au poste de travail. Deuxièmement, la recherche met en lumière que, pour les changements à venir, il faut des connaissances spécialisées dans l'accompagnement des hommes dans le monde du travail. Movis SA fait face à ces tâches: nos conseillères et conseillers sont prêts pour l'avenir.

Je remercie vivement nos mandants qui ont la sagesse de recourir à nos services. Je remercie de tout cœur l'ensemble des collaborateurs de Movis SA qui assurent avec qualité et engagement un travail exigeant. Et enfin, au nom de tous nos collaborateurs, je remercie tous nos mandants pour leur confiance et leur coopération.

Peter Kümmerli
Président du conseil d'administration

Une bonne année

Movis a grandi comme jamais en 2016. Nous en sommes très heureux. De nombreuses entreprises prennent de plus en plus conscience de l'utilité du conseil externe aux employés et elles apprécient la haute qualité de notre prestation de conseil. Avec quatre conseillères et conseillers supplémentaires, nous avons augmenté aussi notre personnel: un défi pour la structure organisationnelle de Movis SA avec une cinquantaine d'employés fixes dans toute la Suisse. Afin de mieux garantir et renforcer le développement et les exigences de qualité dans les processus, nous avons créé le poste de Responsable Qualité & Développement. Une spécialiste vérifiera les standards au niveau interrégional et dans toutes les prestations, contribuant ainsi à satisfaire encore plus les attentes croissantes de nos mandants.

Enfin, Movis est non seulement online depuis le printemps 2016, mais aussi, pour la première fois dans ses 95 ans d'histoire, accessible par téléphone 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour toute demande de conseil.



Le 16 % des conseils est en langue française.

Évolution du marché

L'année dernière, l'économie suisse a montré une fois de plus sa robustesse. Elle est en mesure d'absorber des turbulences majeures. Le choc du franc fort a été largement digéré, même si toutes les branches ne sont pas logées à la même enseigne. Beaucoup d'entreprises ont réagi par des rationalisations, des réductions de coûts, des externalisations et des réorientations stratégiques pour compenser les effets négatifs de la monnaie forte. De plus, 2016 a connu aussi de nombreuses turbulences dans la politique. Quand une branche est capable de réagir à de grandes tendances telles que le vieillissement démographique, la numérisation de plus en plus étendue ou la densité de régulation croissante, cela ne produit pas forcément des effets sur les ventes réalisées à court terme, mais certainement son succès à long terme. Dans ce contexte, la décision d'investir à long terme dans la gestion de santé de l'entreprise est également décisive.

Des salariés en bonne santé sont profitables à l'entreprise. Cette impression se reflète aussi dans le succès de la conférence sur la Gestion de la santé en entreprise à Zurich le 24 août 2016. Celle-ci a enregistré une affluence record et de nombreuses entreprises renommées, nationales et internationales, y ont participé. Les concurrents de Movis sont devenus plus importants. De nouvelles offres concurrentielles, souvent subventionnées dans la branche, nous posent un défi. Pour cette raison, la compétence de vente, en parallèle de l'accent mis sur la qualité, est également décisive pour l'augmentation des mandats. Nous considérons que, dans l'ensemble, notre branche se développera très positivement en 2017 et nous avons prévu une augmentation de 5 % du chiffre d'affaire.

Janvier

- Article très remarqué sur le thème de la gestion des absences aux éditions WEKA
- Nouvelles imprimantes dans tous les bureaux de Movis

Février

- Agrandissement du site de Zurich
- Interview dans le NZZ sur le thème «Le choc après le licenciement»



Personal Swiss 2016



Movis dans la presse, aux salons et lors d'événements

Nos prestations nécessitent des éclaircissements. Les contrats de prestations ne peuvent pas être souscrits en ligne et les produits ne peuvent pas être achetés en ligne. La priorité va aux principales mesures de marketing, à savoir l'offre personnalisée. Par ailleurs, avec de nombreux articles spécialisés dans des revues et des publications d'entreprise, nous avons attiré l'attention sur notre travail et informé sur nos prestations (WEKA, Barometer, CSS, FACTS, NZZ, etc.). Par ailleurs, nous étions présents au salon professionnel Personal Swiss – avec un stand plus grand et plus attrayant, avec notre partenaire CareLink comme invité. A ce salon, Beat Leuthold a donné un exposé sur le thème «Critical Incidents» en collaboration avec Carine Lins de CareLink.

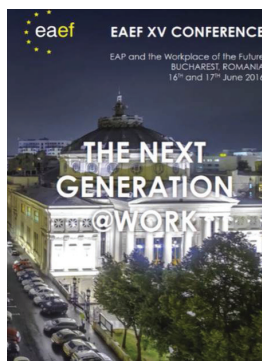
Mais il est toujours prévu de combiner aussi les événements pour la clientèle «Movis after Work» afin que nos invités, outre les aspects culinaires et des discussions passionnantes, profitent aussi d'exposés sur un thème d'actualité en relation

avec les besoins de nos mandants. Nous avons particulièrement réussi ces événements avec d'excellents feedbacks, à Rorschach avec plus de 120 participants et à Lausanne avec 50 participants autour du thème «Vivre le changement».

Voyage en Roumanie

L'Employee Assistance European Forum (EAEF) a été fondé en 2002 et représente l'organisation faitière des professionnels de l'assistance aux employés en Europe. Aujourd'hui, l'EAEF a plus

de 60 membres – des spécialistes et organisations de plus de 30 pays en Europe, Afrique, Asie, Amérique du Nord et du Sud. Lors de ce Forum qui a eu lieu à Bucarest (Roumanie) en 2016, ils ont bénéficié de mise



Mars

- Un événement particulier à Rorschach
- Stand et présentation au salon FHSG
- Dispositif Movis 24/7 mis en place avec succès

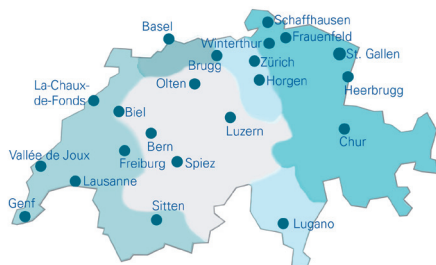
Avril

- Événement interne pour les collaborateurs «Integration Circle» et assemblée générale à Zurich
- Personal Swiss avec nouveau stand et CareLink en invité

en réseau, de différents séminaires et de la conférence annuelle. Movis est membre de cette organisation et sponsor depuis de nombreuses années. Ainsi, nous avons identifié des tendances importantes dans le développement international et nous profitons de cette manifestation pour l'échange avec des experts ainsi qu'avec des partenaires européens et mondiaux. Notamment, les prestations de nombreux clients de Workplace Options, une société EAP international, sont assurées en Suisse par Movis.

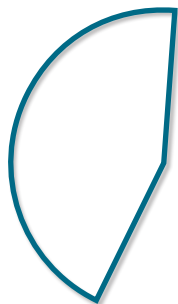
Besoin de nouveaux bureaux

Assurer des conseils face-to-face est une approche de très haute qualité que nous poursuivons aussi à l'avenir. En Suisse, les employés de nos entreprises clientes ont un avantage, à savoir qu'ils ont accès rapidement à nos bureaux: nous sommes présents avec nos propres bureaux de conseil dans 22 localités. Des bureaux et salles de réunion neutres et modernes contribuent à la qualité de l'environnement de conseil. En 2016, nous avons amélioré cette infrastructure avec de nouveaux bureaux à Frauenfeld, Schaffhouse et Lugano. Et prochainement suivront le déménagement du nouveau bureau de Berne et l'inauguration du bureau de conseil à Spiez.



Et il faut un peu d'informatique

Tous les bureaux de conseil de Movis sont très bien connectés. Nos collaborateurs peuvent librement choisir un poste de travail sur tous les 22 sites, s'y connecter, téléphoner via VoIP avec leur propre numéro fixe et imprimer localement leurs documents. Certes, tous ont leur poste de travail principal, mais en principe on peut travailler et offrir des conseils partout sans transactions compliquées – surtout aussi parce que tous les dossiers sont gérés au format électronique depuis deux ans.



Le 44 % des conseils est demandé par hommes.

Toutefois, le fournisseur de logiciels que nous avions jusqu'à présent ne pouvait plus satisfaire nos besoins en logiciels conviviaux pour traiter les dossiers et commandes. Nous sommes heureux de coopérer à partir de 2017 avec Isolutions SA, avec qui nous allons développer des projets importants.

Mai

- Extension de mandats et nouvelle conseillère en CDI au Tessin
- La gagnante du concours chez Personal Swiss part en weekend wellness avec un accompagnant

Juin

- 6e salon professionnel de santé et sécurité avec exposé à Berne
- Réunion stratégique des cadres et du conseil d'administration
- EAK 2016 à Bucarest

Des collaborateurs convaincants ...

Pour notre PME, le marketing, l'informatique, l'infrastructure et l'encadrement du personnel deviennent de plus en plus importants dans le marché compétitif et nécessitent une professionnalisation continue. Mais le facteur-clé de succès est et reste le travail compétent de spécialistes professionnels très bien formés, expérimentés et empathiques.

Avec Walter Schelb qui est parti à la retraite après 20 ans chez Movis, nous avons dû, en 2016, faire nos adieux à un tel spécialiste. Mais nous sommes parvenus à trouver de nouveaux collaborateurs parfaitement qualifiés qui pourront mobiliser leurs talents chez nous et contribuer à soutenir la culture unique de Movis.

Les nouveaux collaborateurs travaillent souvent pour la première fois dans l'environnement du conseil en entreprise et doivent assimiler le contexte pendant des mois. L'expérience nous montre qu'il faut en général un à deux ans pour qu'un conseiller parvienne au professionnalisme exigé et qu'il maîtrise les processus.

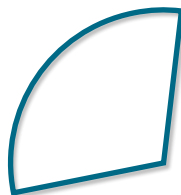
... et des partenariats convaincants

Nous externalisons vers des entreprises partenaires les prestations de conseil qui ne sont pas couvertes par notre cœur de métier. Nous avons poursuivi cette stratégie en 2016 aussi. À titre d'exemple, nous pouvons mentionner la collaboration approfondie avec CareLink. CareLink complète notre offre dans le domaine de la psychologie d'urgence et s'oriente surtout sur les grands événements en Suisse. CareLink fournit ses prestations avec une équipe centrale à plein temps et une équipe de volontaires organisés de

manière professionnelle. Cette dernière étant composée d'environ 350 caregivers et psychologues d'urgence dûment formés. L'étroite collaboration avec CareLink est clairement une valeur ajoutée pour toutes nos entreprises clientes.

Les mandants aussi sont-ils satisfaits?

Depuis de nombreuses années, nous réalisons une évaluation des mandants: environ un cinquième des mandants évalue notre activité de conseil par écrit à l'aide d'un questionnaire. L'excellente notation de 2015 a été confirmée aussi en 2016 – et elle nous motive à poursuivre la voie du conseil de haute qualité.



Le 30 % des conseils est conclu dans 2 heures.

99,16 % des mandants ont estimé que le conseil de collaborateurs par Movis était très disponible et que l'on pouvait rapidement convenir d'un rendez-vous. 98,63 % ont jugé que le premier contact téléphonique était agréable et amical. 99,5 % ont estimé que leurs demandes ont été prises au sérieux, ce qui est excellent. 97,82 % assurent qu'ils ont reçu des renseignements utiles en réponse à leurs questions. 92,01 % de toutes les personnes interrogées soulignent que le conseil a eu un effet positif sur leurs performances. 97,79 % s'adresseraient de nouveau à

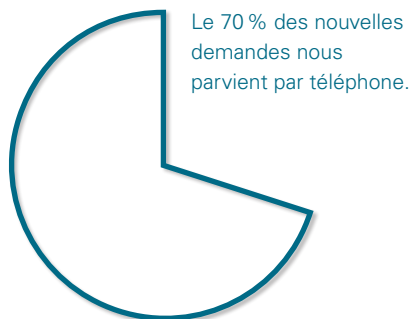
Juillet

- Ouverture du nouveau bureau à Frauenfeld
- Choix du nouveau système de gestion du temps de travail avec RTM Systems AG

Août

- Nouveau règlement des frais
- Événement pour les collaborateurs (OE) à Bienne

Movis pour de nouvelles demandes. 95,13 % apprécie que leur employeur leur offre la possibilité du conseil Movis aux collaborateurs. Et nous avons obtenu 98,77 % à la question s'ils recommanderaient Movis.



Exemple dans thème émergent: risques psychosociaux au poste de travail

Nos clients prennent de plus en plus conscience des risques psychosociaux au poste de travail. Les sources de stress, voire les cas de burnout, dépendent souvent de l'environnement professionnel ou de la capacité individuelle. Dans les risques, nous distinguons les sollicitations psychiques excessives et les risques psychosociaux, par exemple des situations de harcèlement ou de violence.

Les sollicitations psychiques excessives sont générées par un déséquilibre constant entre les exigences et les possibilités d'agir. Les sollicitations excessives constantes, les charges unilatérales durables ou la sous-charge constante sont particulièrement dommageables. Un manque

de stimulation peut faire régresser les capacités et savoir-faire. Les raisons de ces sollicitations inadéquates sont surtout des caractéristiques défavorables de la structure du travail et de l'organisation, des relations sociales difficiles au poste de travail et des contextes problématiques de l'environnement professionnel.

Aujourd'hui, les entreprises sont confrontées au défi d'acquiescer les compétences nécessaires et d'intégrer les risques psychosociaux dans la gestion de la santé. C'est pourquoi nous soutenons les entreprises et leurs collaborateurs dans la prévention et la gestion de situations concrètes. Cela comprend notamment des prestations de conseil et le soutien pour les collaborateurs de tous les niveaux, des formations sur le thème «protection de l'intégrité personnelle» ou «gestion du stress». Nous formons notamment les responsables hiérarchiques à des thèmes tels que «détection précoce» ou «gestion des situations avec des collaborateurs difficiles». Les retours d'expérience des formations et conseils montrent que pour les entreprises cela vaut la peine de traiter activement le thème des risques psychosociaux. La satisfaction et l'engagement des collaborateurs augmentent, il y a moins d'erreurs, la qualité s'améliore, l'ambiance devient meilleure et la baisse des absences réduit les coûts. Les risques psychosociaux peuvent être gérés de manière tout aussi systématique que d'autres risques dans le domaine de la sécurité au travail et de la protection de la santé. De plus la loi sur le travail (LTr) et son ordonnance 3 (LT 3) ainsi que le code des obligations (CO) stipulent que l'employeur doit prendre toutes les mesures pour protéger la santé physique et psychique des collaborateurs. Par ailleurs la prévention des risques psychosociaux au poste de travail a été une priorité du SECO en 2016.

Septembre

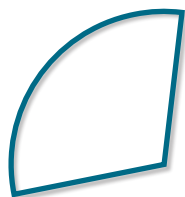
- Présentation de la direction d'équipe en Suisse orientale

Octobre

- Choix des représentants du personnel (MAV) chez Movis
- Nouvelle éditions des crayons cadeau Swarovski-Movis

Une statistique convaincante

En 2016, près de 250'000 salariés en Suisse ont eu accès aux prestations de conseil de Movis SA; cela représente 11 % de plus qu'en 2015. L'utilisation moyenne pour un mandat bien établi avec accès libre au conseil de collaborateurs externe se situe en général entre 4 et 6 %. Plus l'utilisation est élevée, moins les charges ont d'effet sur la performance au poste de travail. Cela engendre moins d'absences, la ligne et les RH sont déchargés et dans l'ensemble on peut économiser plus de coûts. Différentes études tablent sur un retour sur investissement (ROI) de 1:3 à 1:5.



Le 30 % des conseils est demandé par collaborateurs dont l'âge est compris entre 45 et 54 ans.

En 2016, les dossiers ouverts par Movis en 2016 ont progressé de quelque 17 % par rapport à 2015. La plupart des mandants attendent principalement de nous des conseils sur des thèmes «en entreprise». Toutefois, nous constatons ces trois dernières années un recul léger mais continu à près de 32 %. Les thèmes «personnels» ont légèrement progressé à environ 25 %. Avec près de 17 %, les thèmes «santé» ont légèrement gagné en importance, tandis que la part des questions financières a légèrement baissé pour atteindre environ 18 %.

Afin de pouvoir répondre le plus tôt possible aux questions des collaborateurs, il est décisif que l'offre du conseil aux employés soit connue de tous les employés et que ceux-ci puissent y accéder directement.

Quelques chiffres supplémentaires

Par rapport au budget, Movis a pu augmenter le chiffre d'affaires de près de 5 %, voire 7 % par rapport à l'année précédente. Malgré les investissements dans l'accessibilité 24/7 et l'engagement de nouveaux spécialistes, un profit d'un tiers au-dessus du budget peut être réalisé, ce qui est réjouissant: c'est la preuve que nos efforts en terme d'efficacité, notamment dans la réalisation des offres, ont fait leur effet. Toutefois, nous avons mis en sommeil quelques projets informatiques qui ont désormais été ajoutés au budget pour 2017. L'EBIT avant amortissements est d'environ 8 %. Cette année, Movis pourra verser à ces collaborateurs une participation aux résultats et aussi des dividendes.

Le conseil aux employés reste la prestation la plus importante, devant le case management. Dans les prestations de formations, nous avons réalisé une progression notable. En 2016, cette activité a évolué au point d'occuper la troisième place. 68 % des demandes d'offres ont débouché sur des mandats grâce à la gestion professionnelle par nos responsables régionaux. En 2016, Movis a assuré des mandats pour 315 entreprises clientes.

Novembre

- «Movis after Work» en Suisse romande
- Nouveau bureau à Viganello (Lugano)

Décembre

- Événement collaborateurs (IC) à Winterthur
- Engagement d'une responsable Q & E
- Invitation en Caroline du Nord par le partenaire EAP WPO

Perspectives et remerciements

La réflexion stratégique de l'été 2015 a débouché sur trois décisions fondamentales. Deux d'entre elles seront mises en œuvre opérationnellement par des groupes de travail d'ici fin 2017. Une décision a concerné l'élargissement de l'accessibilité par téléphone: depuis mai 2016, nos clients disposent d'un interlocuteur 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Nous continuons d'aspirer à une croissance organique qui peut avant tout être obtenue en complétant l'offre en conseil et en accédant aux marchés existants. Nous restons une entreprise de conseil spécialisée ayant pour but de maintenir et promouvoir durablement les performances et le bien-être des personnes dans le monde du travail.

Le marché suisse devient plus exigeant, la pression concurrentielle ne diminue pas. Movis veut continuer de s'affirmer comme leader du

marché du conseil aux employés et profiter des opportunités résultant des nouvelles technologies. Ceci influence notamment la volonté et la capacité d'investissement. Comme par le passé, nous assumons notre responsabilité environnementale et nous miserons aussi à l'avenir sur un usage durable des ressources naturelles.

Nous laissons derrière nous une année réussie dans un environnement commercial exigeant. Ce que nous avons réalisé en 2016 n'a été possible que grâce à la confiance de nos clients, partenaires et fournisseurs. Nous souhaitons vous remercier tous. Nous continuerons de tout mettre en œuvre pour être à la hauteur de votre confiance. Nous remercions aussi de tout cœur nos collaborateurs. Avec leur implication et leur passion, ils ont contribué à ce que Movis SA offre tous les jours à ses clientes et clients la meilleure qualité en prestations de conseil.

Martin Bircher
Directeur