

Rapport annuel 2017

Chères et chers actionnaires,
Chères clientes et chers clients,

Il y a 100 ans, le 12 janvier 1918, l'association «Schweizer Verband Soldatenwohl» (SV) inaugurerait la première cantine d'ouvriers de Suisse à la fabrique de machines Bühler AG à Uzwil, en présence du patron d'alors, Adolf Bühler. Sa fondatrice, Else Züblin-Spiller, est considérée comme la pionnière du conseil social en entreprise. C'est de là que Movis tire ses racines. Filiale du SV Group créée en 1999, Movis est devenue en 2004 une société anonyme indépendante appartenant à ses collaborateurs. Movis adresse ici toutes ses félicitations à son ancienne maison-mère à l'occasion de ce jubilé et lui souhaite le même succès pour l'avenir.



SV-Restaurant chez Bühler – la première cantine d'ouvriers de Suisse en 1918.

(Copyright by SV Schweiz)

Les débuts de l'assistance sociale en entreprise en 1922

L'introduction de l'assistance sociale dans les entreprises en 1922 s'inscrivait dans le prolongement de la grève générale qui a marqué la Suisse du 12 au 14 novembre 1918. Dans l'entre-deux guerres et en pleine deuxième révolution industrielle, elle se voulait une contribution au bien-être des ouvriers et à la paix sociale. Cette avancée visionnaire résonne d'une plus grande acuité encore à l'ère de la quatrième révolution industrielle.

Movis entre résolument dans l'ère du numérique, comme vous le lirez dans le rapport

de son directeur. 2017 fut une année de changement. Même si nous continuons pour l'instant à utiliser les technologies existantes, nous avons d'ores et déjà mis en place les adaptations organisationnelles qui vont nous préparer de la meilleure des manières à relever les défis de l'avenir.

Movis est sur une dynamique de croissance. Pour appuyer nos collaborateurs, nous avons mis en place début 2017 une représentation des collaborateurs composée de trois membres. Nous avons créé à Olten un poste «Qualité & Développement» qui est occupé depuis mai 2017 par une spécialiste hautement qualifiée. Movis a ouvert un bureau de conseil dans la Principauté du Liechtenstein pour être au plus près de la base de clientèle que nous avons constituée ces dernières années. Movis est donc aujourd'hui présente au total dans 23 villes dans toutes les régions linguistiques de Suisse et aussi «à l'étranger». L'essor de la société se traduit jusque dans la détention des actions, qui étaient toutes placées à mi-2017.

La transition vers l'avenir numérique est partout en marche. La transformation des processus d'entreprise, pouvant aller jusqu'à l'externalisation à l'étranger, marquent le quotidien des organisations. Cela s'est traduit à notre niveau par une augmentation considérable du volume des mandats qui nous ont été confiés au cours de l'année écoulée. Les entreprises et leurs services du personnel qui agissent de manière responsable font appel à l'expertise de Movis pour assister les collaborateurs concernés par ces mutations. Movis met à disposition ses ressources en conseillères et conseillers pour soutenir les employeurs dans leur obligation d'assistance.

Le «Baromètre Conditions de travail» qui paraît chaque année est le fruit d'une coopération entre la Haute école spécialisée de Berne et Travail.Suisse, l'organisation faîtière indépendante des travailleurs et travailleuses. Les résultats représentatifs illustrent la qualité des conditions de travail en Suisse et leurs modifications.

L'édition 2017 montre de fortes charges de nature psychosociale, un développement lacunaire de la formation continue et l'influence de la numérisation sur la sécurité des emplois. Movis est bien placée pour en attester. Je remercie l'ensemble des mandantes et mandants pour la collaboration constructive qui s'est instaurée. Nos conseillères et conseillers ont à cœur de remplir leur mission exigeante avec le maximum d'efficacité au service des clientes et clients et en accord avec les objectifs des mandants. Je remercie ici tout particulièrement les clientes et clients qui nous font confiance et collaborent avec nos conseillères et conseillers pour trouver des solutions qui les conduisent vers leurs objectifs d'avenir. J'exprime mes profonds remerciements à nos collaboratrices et collaborateurs qui sont aussi actionnaires de Movis SA. Par leur engagement et leur motivation, leur constante implication et leur savoir-faire, leur souci de formation continue, ils sont le fondement de notre succès. Merci!

Peter Kümmerli
Président du conseil d'administration

L'année 2017 – d'excellents résultats

Movis a réalisé une excellente année 2017. Les attentes ont même été dépassées dans tous les domaines. Le chiffre d'affaires et le bénéfice sont supérieurs d'environ 8 % au budget, et de 11 % par rapport à l'exercice précédent. Cette croissance nous a placés face à des défis organisationnels. Nous avons atteint la limite des possibilités des postes d'encadrement, ce qui nous a amenés à créer un nouveau profil de poste de responsable d'équipe de manière à pouvoir apporter une assistance immédiate aux conseillères et conseillers dans les domaines les plus divers. Les quelque 60 collaborateurs fixes de Movis bénéficieront en outre du soutien des équipes de compétences spécifiques, des supervisions et des interventions, des formations continues internes et externes, ainsi que de la fonction spécialisée «Qualité & Développement» nouvellement créée en interne. Afin de mieux garantir et renforcer les exigences de qualité dans les processus, il nous faut repenser la structure organisationnelle. Cette année verra la mise en œuvre d'un projet important qui nous permettra de répondre encore mieux et plus rapidement aux attentes de nos clients et mandants.

Nos lignes directrices dataient du «management buy out», lorsque nous avons racheté l'entreprise il y a bientôt 15 ans. Certains énoncés restent extraordinairement actuels, d'autres moins. Nous avons décidé en 2017 de réécrire les lignes directrices de Movis, non pas en les imposant mais en menant une réflexion de projet autour d'une équipe réunissant des conseillères et conseillers, des supérieur(e)s hiérarchiques et des membres du conseil d'administration.

Janvier

- Emménagement dans le nouveau bureau de Spiez
- Jubilé des 30 ans de Peter Niedermann
- Introduction du nouvel outil de saisie du temps
- ISolutions, nouveau partenaire IT

Février

- Envoi à gros tirage du flyer sur les formations 2017
- Emménagement dans les nouveaux locaux à Berne
- Début de la commission du personnel
- Parution d'un article sur l'Integrity Management dans le magazine spécialisé «personalSchweiz»
- Echanges avec le SECO

Face à la forte croissance du domaine du Job Coaching, qui a enregistré de nombreux mandats dans plusieurs régions, nous avons entièrement revu le concept et les processus. Il faut saluer le travail remarquable du groupe de travail interne qui s'est acquitté de cette tâche. Nous disposons maintenant d'un matériel de référence détaillé, adapté à nos mandants respectifs – entreprises et assurances.

Enfin, nous avons ouvert notre premier bureau de conseil dans le Liechtenstein voisin, à Schaan, pour répondre au développement de notre clientèle sur place.

Le marché – et son évolution

La croissance attendue en Suisse dans le sillage de l'essor économique mondial devrait dépasser 2 %, créant ainsi les conditions d'une hausse sensible de l'emploi et d'une poursuite du recul du chômage.

La croissance de la consommation est toutefois freinée par l'évolution plutôt modérée des salaires réels et la mise en œuvre des programmes d'économies laisse même attendre un taux de croissance de la consommation publique légèrement inférieur à la moyenne.

Il n'est jamais aisé de faire des corrélations entre les prévisions conjoncturelles et notre modèle d'entreprise. Quand le contexte général est défavorable, les entreprises recherchent généralement des potentiels d'économies immédiates et sous-évaluent l'utilité économique des prestations proposées. Les perspectives positives nous incitent donc à l'optimisme.

Nous ne pouvons par ailleurs que nous féliciter du fait que la majorité des entreprises aient aujourd'hui pris la mesure de l'importance de la gestion de la santé de leurs collaborateurs. Les grandes entreprises ont investi il y a déjà plus longtemps dans ce domaine et celles qui opèrent à l'échelle mondiale préfèrent souvent collaborer avec un prestataire international unique. En tant que partenaire privilégié de tels réseaux, nous observons ici une demande croissante. Nous prévoyons pour notre part de contribuer à l'évolution globalement positive de notre branche avec une croissance du chiffre d'affaires d'environ 8 %. Movis pourra distribuer cette année à tous ses collaborateurs une participation aux bénéfices ainsi qu'un dividende. Le conseil aux employés externe reste le principal domaine de conseil devant le Case Management. Movis comptait 366 mandants en 2017.

Presse, salons, événements – et autres actions de promotion

Movis n'a pas souhaité faire usage de toute la palette des actions de marketing possibles en 2017. Le niveau de la perte de diffusion généralement constaté est en effet d'autant plus important que nos prestations nécessitent une explication poussée. De nombreux publiereportages et articles spécialisés parus dans divers journaux, magazines et publications d'entreprise (WEKA, SpitexPress, Signal, Sozialinfo, NZZ, etc.) ont néanmoins constitué un bon moyen d'attirer l'attention sur notre action et d'informer sur nos prestations.

L'excellent taux de recommandation dont nous jouissons nous place souvent en position de choix lors des demandes ou appels d'offres. Nous restons toutefois faiblement représentés

Mars

- Discussions avec la Haute école spécialisée de Saint-Gall (FHS SG)
- Participation à la table ronde du 6e forum de la FHS SG sur la formation à Saint-Gall
- «Movis Praxis Input» en Suisse orientale sur «la pratique d'un management bienveillant»

Avril

- Participation au salon Personal Swiss à Zurich
- Interview dans Sozialinfo
- «Integration Circle» des collaborateurs et assemblée générale à Zurich

auprès des PME. Or, l'utilité de nos prestations dans ce segment dépasse largement la moyenne, comme l'illustre ce simple exemple : aider deux collaborateurs à maintenir leur performance, c'est déjà intervenir avec succès sur 10 % d'un effectif de vingt personnes. La communication à destination de nos différents groupes de mandants est un défi permanent. Les critères qui comptent pour le management et les responsables du personnel (décharger les supérieurs, aspects économiques, etc.) peuvent différer des avantages perçus par les collaborateurs (voir plus loin : Les clientes et les clients – sont-ils satisfaits?). Nous mettrons en œuvre en cette année 2018 un projet spécifique à cet égard.

Nous étions une nouvelle fois présents au salon professionnel Personal Swiss, avec une surprise interactive et un concours mettant en jeu un week-end wellness pour deux personnes au Panorama Resort & Spa Feusisberg.

Dans le cadre de nos séminaires bien connus, nous avons présenté «la pratique d'un management bienveillant» en matinée à la fois à Rorschach et à Winterthur. Les quelque 130 participants respectifs en disent long sur le succès de ces événements. Nos clients ont également assisté en nombre à Lausanne à la manifestation «Movis After Work» qui leur était proposée sur le thème : «Il faut aimer son temps».

Ajoutons que nous avons participé à la table ronde du 6e forum de la Haute école spécialisée de Saint-Gall sur la formation, que nous étions présents et aussi en tant que sponsor à la conférence EAEF à Milan et que nous avons ouvert de nouveaux bureaux pour accueillir nos clients à Berne, Spiez et Schaan.

Qualité et développement – une importance croissante

Nous avons créé en 2017 un poste exclusivement dédié à l'assurance qualité, au développement et à la direction de projets, à l'assistance des équipes de compétences et à d'autres tâches spécialisées. Nous avons trouvé en la personne d'Andrea Buchs, titulaire d'un Master of Arts de la Haute école spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse (FHNW) avec orientation en innovation sociale, une spécialiste hautement qualifiée et expérimentée pour occuper cette fonction. Nous lui devons déjà la réussite de la mise en œuvre du projet Job Coaching. Nous entendons établir une référence de haut niveau de compétences dans ce domaine comme dans d'autres, à mesure du développement de notre organisation.

Les nouvelles lignes directrices – qui nous sommes et les valeurs que nous défendons

Le dynamisme des affaires nous a conduits à remettre en question un certain nombre de choses, jusqu'à la formulation de nouvelles lignes directrices. Elaborées au sein d'une large équipe de projet, elles nous donnent une orientation pour la conduite de nos activités qui a été facilement adoptée par tous les collaborateurs. Elles montrent clairement à nos mandants les valeurs que Movis défend. Les voici :

Mai

- Nouveaux mobiles et passage à Swisscom
- Sortie de la CCT

Juin

- «Movis After Work» à Lausanne
- «Movis Praxis Input» en Suisse orientale sur «la pratique d'un management bienveillant»
- Business Run à Saint-Gall
- Réunion Stratégie à Berne
- Conférence EAEF à Milan

LIGNES DIRECTRICES

Notre mission – ce que nous faisons

Nous favorisons une conception saine et positive des différentes sphères de la vie, professionnelle et personnelle, dont profitent aussi bien les entreprises que leurs collaborateurs, à tous les échelons.

Nous soutenons les employeurs dans la mise en œuvre optimale de leur devoir d'assistance à l'égard de leur personnel. Nous développons à cet effet avec toutes les parties prenantes des solutions permettant la participation et l'intégration de chacun au monde du travail.

Nous proposons un ensemble de prestations bien établies dans le domaine psychosocial. Nous identifions les besoins essentiels et développons des offres de soutien novatrices, qui contribuent au bien-être des collaborateurs et, par conséquent, au succès de l'entreprise.

Nos valeurs – notre engagement

L'intégrité, l'autonomie et l'autodétermination sont pour nous des valeurs fondamentales.

Nous aidons les personnes à développer leur capacité à trouver des solutions. La traçabilité de notre travail et l'importance que nous accordons à la protection de la personnalité créent une relation de confiance indispensable à l'efficacité de notre action.

Nous respectons et encourageons la diversité des opinions et des modes de vie.

Notre entreprise – qui nous sommes

Nous adoptons une approche entrepreneuriale compatible avec la dimension sociale de notre activité. Nous agissons de manière économiquement responsable.

Notre engagement dans le travail social en entreprise s'appuie sur une longue tradition.

Nous sommes une entreprise indépendante à fort ancrage régional. Nous mettons toujours l'accent sur les besoins de la personne, dans ses sphères de vie professionnelle et personnelle.

Nos collaborateurs et collaboratrices – comment nous travaillons

Nous cultivons une collaboration marquée par le respect, l'ouverture et l'estime réciproque. Les échanges d'idées, de connaissances et d'expériences sont un enrichissement permanent.

Nous appliquons dans notre entreprise les principes que nous recommandons à nos clients.

Nous réalisons nos tâches de manière responsable. En tant qu'actionnaires, nous sommes directement impliqués dans la réalisation des objectifs de notre entreprise.

Juillet

– House Warming à Berne

Août

– Journée de randonnée dans l'Oberland bernois...
le seul jour de pluie du mois

Job Coaching – un retour pas à pas au travail quotidien

La prestation de Job Coaching proposée par Movis sur mandat des assurances et des entreprises a pour objectif d'aider les personnes ayant des difficultés de santé psychique ou physique à rester dans le monde du travail ou à réintégrer le marché primaire de l'emploi grâce à une intervention professionnelle précoce.

Le job coach soutient le collaborateur concerné, son supérieur et l'équipe, pour lui permettre d'augmenter ou de récupérer rapidement et durablement sa capacité de travail et de performance. Le job coach recherche la coopération et clarifie les intérêts divergents entre l'employeur, le collaborateur, le médecin et les assurances sociales, ce qui permet à l'entreprise d'avoir une meilleure visibilité de la situation.

Tous les job coaches de Movis sont titulaires d'un diplôme d'une haute école en travail social (BSc/MSc/MA), disposent d'une expérience professionnelle multiple et participent régulièrement à des formations continues spécifiques. Le travail étroit en réseau avec le client, l'employeur et le mandant ainsi que la prise en compte active des différents points de vue et exigences sont déterminants dans la réussite du processus d'intégration professionnelle.

La relation de proximité entretenue par Movis avec les employeurs à travers sa prestation de conseil aux employés externe permet de mener des processus au plus près des réalités du terrain, pragmatiques et durables, dans le respect de la protection des données.

Les collaborateurs – toujours en mouvement

Le haut niveau de compétence de nos spécialistes parfaitement formés et expérimentés, toujours empathiques, est le facteur-clé du succès de nos prestations. L'un des plus emblématiques d'entre eux a fêté ses 30 ans d'ancienneté – un événement rare et une joie immense pour Movis et Peter Niedermann. Huit nouveaux collaborateurs ont pour leur part rejoint Movis : tous des professionnels extrêmement qualifiés qui nous apportent leurs compétences et s'approprient à leur tour la culture unique de Movis.

La représentation des collaborateurs, qui assure la liaison avec les organes de Movis SA, s'est réunie pour la première fois en début d'année. Elle représente les intérêts de tous les collaborateurs et encourage l'entente et la collaboration entre collaborateurs et supérieurs. La confiance et l'information mutuelles doivent contribuer à façonner un bon climat de travail. Parallèlement à la mise en place des nouveaux postes de responsables d'équipe, les cinq responsables régionaux ont été promus membres de la direction, félicitations! Pour mieux répondre aux exigences de la nouvelle ordonnance sur l'enregistrement de la durée du travail, nous avons introduit au début de l'année un nouvel outil logiciel permettant de saisir très facilement le temps de travail sur les smartphones mis à disposition par Movis.

Septembre

– Congrès annuel suisse de Case Management

Octobre

– Nouveau règlement du personnel et nouveaux contrats de travail pour tous les collaborateurs

Les clientes et les clients – sont-ils satisfaits ?

Le taux de retour des questionnaires (imprimés ou en ligne) de l'enquête de satisfaction que nous réalisons depuis de nombreuses années auprès des clients atteint environ un cinquième. La satisfaction exprimée en 2017 confirme les excellents résultats des années précédentes et nous encourage à continuer sur la voie d'un conseil de haute qualité. Les graphiques ci-après illustrent les réponses aux principales questions posées.

98 % 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.

97 % sont de l'avis, qu'ils ont obtenu des réponses utiles à leurs questions.

84 % assurent que la consultation a eu un impact positif sur leur performance.

99 % s'adresseraient de nouveau à Movis pour des nouvelles demandes.

97 % apprécient que leur employeur leur offre la possibilité du conseil Movis aux collaborateurs.

Et nous avons obtenu 98 % à la question s'ils recommanderaient Movis.

Gestion des conflits dans les entreprises – un exemple d'approche globale

La culture interne de gestion des conflits et de coopération a une portée transversale dans l'entreprise qui la met en œuvre. La capacité des organisations et des collaborateurs à faire face et résister aux crises, à se développer et à relever les défis de l'avenir est économiquement vitale. Or, les conflits agissent comme un frein et l'absence d'approche constructive peut s'avérer grandement préjudiciable tant au niveau collectif qu'individuel. D'où la nécessité de sensibiliser et de briser les tabous, et aussi d'en faire un moyen d'apprentissage pour mettre en valeur les opportunités d'évolution des personnes et des organisations.

La gestion des conflits est le thème auquel nous sommes le plus souvent confrontés. Notre travail de conseil ou de coaching consiste à favoriser chez les personnes concernées les mécanismes de désescalade et d'adaptation des comportements par rapport à leur propre personnalité. Au stade de la prévention, nous soutenons par des conseils spécialisés et des formations les supérieurs hiérarchiques et les services des ressources humaines, et encourageons les organisations à tirer le plus d'enseignements possible des conflits. Nous jouons également auprès des entreprises un rôle de conseiller spécialisé, de modérateur ou de coach pour les soutenir dans la résolution des conflits. Nous prônons une stratégie intégrative de prévention et de gestion des conflits qui prenne en compte à la fois les déterminants individuels et organisationnels et qui englobe la protection de l'intégrité personnelle et la culture de la communication. La gestion systématique et directe des conflits a un effet indéniablement positif sur la santé et la performance du

Novembre

– «Journée portes ouvertes» pour marquer l'inauguration du bureau de Schaam

Décembre

– IC à Olten avec apéritif de Noël et un remerciement pour nos collaborateurs

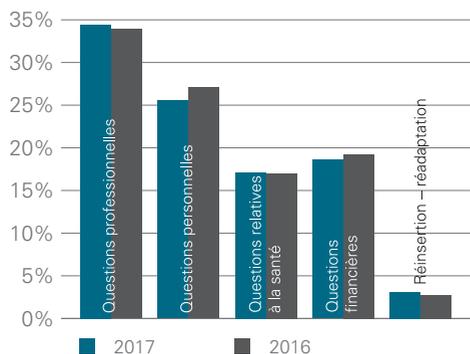
personnel à tous les échelons de l'entreprise, et permet le développement durable des personnes et des organisations.

Dans le cadre de nos séminaires, nous organiserons en 2018 deux événements sur la gestion des conflits dans la pratique des entreprises.

Quelques chiffres – une statistique convaincante

En 2017, plus d'un quart de million de collaborateurs en Suisse avaient accès aux prestations de conseil de Movis, soit 5,5 % de plus qu'en 2016. La répartition des contenus ne s'est que légèrement modifiée par rapport à l'année dernière.

Evolution des thèmes des consultations 2016/2017



L'utilisation du conseil des employés externe se situe généralement entre 4 et 6 % pour un mandat bien établi prévoyant le libre accès des collaborateurs à la prestation de Movis. Il est difficile de communiquer une valeur moyenne totale. Tout dépend du type d'offre mise à disposition par le mandant (p.ex. accès libre ou à l'initiative des RH), du secteur d'activité et des services complémentaires dont bénéficient les collaborateurs. Un taux d'utilisation élevé contribue à réduire l'impact des contraintes sur la performance au travail, diminuer les absences, décharger les supérieurs hiérarchiques et les RH et réaliser des économies de coûts durables.

Perspectives et remerciements

Movis continuera de se positionner dans les années qui viennent comme une entreprise de conseil spécialisée dans le soutien de la performance et du bien-être au travail. Nous voulons nous démarquer dans un marché croissant par une offre de prestations conçues de sorte à pouvoir correspondre spécifiquement à nos mandants en fonction de leur branche, de leur taille et de leur culture. Il nous faut encore adapter notre communication et notre présentation auprès des employés. La méconnaissance de l'offre de conseil professionnel mise gratuitement à disposition par l'employeur ne saurait constituer un obstacle à trouver une aide. Notre site Internet doit par exemple permettre une navigation plus rapidement ciblée pour le client. Movis veut continuer de s'affirmer comme le leader du conseil aux employés en entreprise et tirer pleinement parti des progrès technologiques. Un important projet de refonte informatique nous attend en 2018.

Le monde se transforme à une vitesse vertigineuse. La façon de travailler, de s'informer et de communiquer aussi. Même s'il existe des risques, les perspectives économiques pour 2018 sont bonnes. Nous projetons dans ce contexte de poursuivre notre croissance. La gestion de la santé est porteuse d'avenir. Nous avons tout pour réussir: la bonne stratégie, les prestations adéquates et surtout la bonne équipe. Faisons ce chemin ensemble, chères et chers actionnaires, mandants, partenaires et collaborateurs.

Martin Bircher
Directeur