

# Rapport annuel 2019



Chères et chers actionnaires,  
Chères mandantes et chers mandants,

A l'heure de rédiger cet éditorial, le monde était dominé par l'actualité du COVID-19 et ses enjeux scientifiques et politiques. Le Conseil fédéral a ordonné des mesures de confinement dans le cadre de la «situation extraordinaire» qui a été décrétée. Quoique jugées fondamentales, les limitations imposées furent une césure difficile à vivre, en particulier pour nos seniors. L'avenir dira si les décisions étaient les bonnes. Sur le plan économique, elles signifient assurément pour l'Etat et la société un immense défi, qui pèsera sur plusieurs générations. Movis est concernée au premier chef dans la mesure où la demande de prestations de conseil pour nos clientes et clients devrait augmenter.

L'exercice 2019 s'est clôturé à nouveau sur des chiffres élevés, aussi bien en termes de chiffre d'affaires que de consultations réalisées. Nous avons intensément travaillé à la réorganisation de notre entreprise décidée l'année précédente et recruté en conséquence. Nous nous félicitons que certains postes de cadres aient pu être pourvus en interne. Les règlements et compétences ont été redéfinis par rapport à la nouvelle structure mise en place.

Il est important pour Movis de connaître l'opinion de ses collaboratrices et collaborateurs sur l'entreprise. L'enquête en ligne menée au printemps 2019, à laquelle ont participé 92 % de notre personnel, a donné des résultats intéressants. Nos collaboratrices et collaborateurs sont plus de 70 % à déclarer : «Dans l'ensemble, je peux dire que c'est une entreprise où il fait vraiment bon travailler» et 80 % à se dire très fiers de travailler pour leur entreprise. La conduite a cependant été jugée d'un œil critique. La complexité et la dynamique qui caractérisent notre environnement de travail hautement spécialisé et l'organisation décentralisée peuvent aisément l'expliquer. Il en a découlé des mesures correctives qui sont en cours de mise en œuvre.

Le conseil d'administration a siégé à six reprises au cours de l'année écoulée et s'est notamment penché

sur l'investissement prévu dans un nouveau système IT. Une équipe de projet interne s'est attelée à ce travail de grande ampleur. Il a été possible de tenir le délai visé dans l'année grâce aux efforts conjugués de l'entreprise IT retenue ainsi que de notre équipe de projet et de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs impliqués. Le nouveau logiciel a pu être mis en service début 2020. Un grand merci à tous!

Proposer des prestations de conseil social en entreprise est notre mission. Nos collaboratrices et collaborateurs qui s'investissent avec une grande compétence sont le socle de l'excellence à laquelle nous aspirons. Mes remerciements s'adressent tout d'abord à eux ! La «situation extraordinaire» a montré toute l'étendue de notre flexibilité et de notre professionnalisme, et l'existence d'un gros potentiel pour l'avenir. Je remercie nos mandantes et mandants pour l'indéfectible confiance qu'ils nous ont témoignée alors même que nous avons dû adapter notre prestation durant cette période et pour avoir pleinement rempli leur devoir d'assistance envers leur personnel. Enfin, j'adresse mes chaleureux remerciements à nos clientes et clients pour la collaboration toujours ouverte et active.

Peter Kümmerli  
Président du conseil d'administration

## Un fort potentiel économique

---

La dernière enquête du Job Stress Index montre que la part des personnes faisant état de plus de contraintes que de ressources a légèrement augmenté. En Suisse, une personne active sur quatre souffre de stress, ce qui représente un coût de plus de 6,5 milliards de francs pour les entreprises. Les conditions de travail défavorables ne sont pas les seules en cause, les contraintes privées y contribuent également. Reste à savoir quelles seront les conséquences de la numérisation sur la santé à long terme. Peut-elle apporter davantage de soulagement ? Et comment ? Toujours est-il qu'elle investit tous les secteurs de l'économie, de la société et du quotidien et place les travailleurs face à de nouveaux défis.

La réduction des facteurs de stress et l'amélioration des conditions de nature à favor-

iser la performance des collaboratrices et collaborateurs permettraient aux entreprises de réduire les pertes de production qui peuvent y être liées. Il y a là un fort potentiel économique qu'elles ont tout intérêt à exploiter.

Optimiser le rapport entre ressources et contraintes au poste de travail grâce à des mesures de gestion de la santé est en définitive profitable à toutes les parties prenantes. Les entreprises qui l'ont bien compris mettent en place les conditions-cadres nécessaires pour l'avenir et investissent dans des offres visant à encourager de manière ciblée les potentiels de leurs collaboratrices et collaborateurs et leur redonner motivation et plaisir au travail. Cette implication retrouvée signifie à son tour une efficacité et une compétitivité accrues. Movis se profile plus que jamais comme un prestataire majeur auprès de ses partenaires pour les accompagner dans la mise en œuvre de la promotion de la santé.

## Movis sur le marché

---

Les investissements réalisés dans la gestion de la santé en entreprise sont en ligne avec le changement qui

s'opère dans les valeurs sociales au profit des biens immatériels et des questions environnementales. Les organisations sensibilisées aux enjeux socio-environnementaux ainsi qu'à la santé et au climat dans l'entreprise ont un plus grand potentiel d'attractivité des talents, et par là même de compétitivité.

Movis a continué en 2019 de renforcer son positionnement avec son offre globale et a enregistré une croissance de 10 % au total par rapport à l'année précédente, et de près de 4 % au-dessus du budget. Les excellents résultats de l'exercice sont à mettre en relation avec le haut professionnalisme de nos collaboratrices et collaborateurs qualifiés, la proximité avec nos entreprises mandantes et la connaissance de leurs

cultures et structures dans toute leur diversité, et l'adaptation des offres à leurs besoins. Des offres qui appor-

tent aux entreprises des avantages économiques et font avancer les situations individuelles des collaborateurs. En 2019, nous avons ainsi pu acquérir plus de 40 nouveaux mandants et développer des partenariats existants. Movis employait à la fin de l'année 2019 environ 70 collaboratrices et collaborateurs permanents répartis dans 5 régions de mandants plus les services centraux «Overhead».

## Réorganisation

---

La gestion et la conduite des collaboratrices et collaborateurs jouent un rôle déterminant dans l'atteinte de l'objectif qui est le nôtre, à savoir offrir la meilleure qualité de conseil à nos mandants et clients. Les responsables régionaux qui assument le suivi et la responsabilité des mandants ont en charge la direction du personnel qui leur est subordonné. Notre activité exige de trouver un

**L'objectif qui est défini pour chaque consultation a été atteint dans 86% des cas, soit une légère hausse.**

### Janvier

- Nouveau siège à Zurich
- Mise en œuvre de la réorganisation

### Février

- Réorganisation de l'Intake
- Nouveaux supports de communication interne: «Info Pro» et «Les nouvelles»

juste équilibre dans des tâches d'encadrement où les échanges professionnels, la qualification, le développement du personnel, la gestion des mandats, le controlling et l'assurance qualité, etc. occupent une place importante.

La croissance de ces dernières années imposait une réorganisation. Une nouvelle structure a été mise en place dès le début 2019 dans le but de simplifier l'attribution des tâches, responsabilités et compétences, de favoriser la rapidité d'action, de s'orienter sur les évolutions du marché et la vente, de mieux assister les collaboratrices et collaborateurs et d'améliorer l'expertise. Trois nouveaux domaines ont été créés, avec à leur tête des membres de la direction: Operations, Services (IT, Personnel, Finances, Marketing, etc.) et Product Management.

## Product Management

Un centre de coûts dédié au Product Management a été introduit au profit de nos entreprises mandantes. Movis veut établir une référence dans toute la Suisse en matière de qualité de conseil. Les conseillères et conseillers de Movis, tous au minimum titulaires d'un diplôme d'une haute école en travail social, reçoivent maintenant le soutien immédiat du Product Management sur tous les thèmes spécialisés pertinents.

**75% des nouvelles annonces sont à l'initiative des clients.**

Le Product Management (PM) définit les caractéristiques de base de l'utilisation des produits et processus de Movis. Il assure une veille systématique du marché pour développer des prestations novatrices en adéquation avec l'évolution des besoins des mandants, selon les avancées dans les connaissances et les méthodes du travail social en entreprise, et conformément aux principes éthiques professionnels. Dans le cadre de la gestion de la qualité, le PM est chargé d'élaborer et d'évaluer des normes internes d'assurance qualité. La gestion du savoir englobe des tâches comme la constitution d'une

**18% des consultations ont eu lieu en français.**

### Mars

- Événement pour les mandants à Zurich
- Nouveau fournisseur IT : Entec AG

base de connaissances pratiques, la construction d'un leadership sur le thème du travail social en entreprise (en interne et en externe), ainsi que des publications d'articles sur Internet et dans la presse spécialisée. Une lettre d'information professionnelle «Info Pro» rendant compte de ses travaux est diffusée en interne.



## Conseil des employés externe vs. interne

En 2019, de nouvelles entreprises ont externalisé à Movis des prestations de conseil aux employés qu'elles assumaient elles-mêmes jusque-là. Les avantages du conseil en interne sont évidents: les responsables peuvent agir au plus près des décisions du management

et réagir rapidement, et comprennent la culture et la politique du personnel de l'entreprise mieux que des conseillers externes. L'externalisation de l'offre s'avère pourtant judicieuse, y compris pour les grandes entreprises: c'est une solution qui permet d'éviter les conflits de rôles, de réduire la charge de travail et les coûts, qui offre une accessibilité 24 heures sur 24 et une grande flexibilité, assure une suppléance en tout temps et garantit la neutralité, et donne accès à un large éventail de spécialistes. Movis n'emploie pas de personnel en freelance, aussi les entreprises sont-elles assurées d'avoir des conseillers permanents dédiés qui ont une bonne connaissance de leur culture et de leur politique de ressources humaines respectives, et plus concrètement de leurs directives et règlements, et sont des interlo-

### Avril

- Assemblée générale et renouvellement du CA
- Personal Swiss

cuteurs à l'entière disposition des RH et des supérieurs tout comme des collaborateurs. Ce sont autant d'atouts qui parlent en faveur de nos prestations externes par rapport au conseil interne.

## Enquête auprès des collaboratrices et collaborateurs

---

Movis est organisée de façon très décentralisée, au plus près de ses mandants, avec 25 sites répartis dans 5 régions. Le contexte local, les traditions et cultures, les styles de direction, les processus centraux et régionaux différents créent des environnements de travail spécifiques.

Après l'élaboration commune des lignes directrices il y a deux ans, nous avons décidé de conduire une enquête complète auprès des collaboratrices et collaborateurs en 2019 suite à la réorganisation. Plutôt qu'une simple évaluation de l'attractivité en tant qu'employeur ou d'une mesure du climat social, il s'agissait cette fois bien davantage d'analyser la motivation et ses composantes.

Une mise en œuvre efficace du feedback recueilli laisse espérer un renforcement de l'engagement. Les résultats de l'enquête ont d'ailleurs mis en évidence des potentiels d'amélioration, qui ont donné lieu à des mesures concrètes que Movis mettra en œuvre en 2020 à l'échelle globale et aussi régionale. Nous nous réjouissons que nos collaboratrices et collaborateurs déclarent à 70 % : «Dans l'ensemble, je peux dire que c'est une entreprise où il fait vraiment bon travailler».

## Communication sécurisée par e-mail

---

Dans le domaine de la sécurité et de la protection des données, Movis a commencé en 2019 sa collaboration avec Health Info Net AG (HIN). HIN représente le standard en matière de communication sécurisée dans le monde de la santé suisse. HIN crypte les messages électroniques adressés tant aux abonnés HIN qu'à des

personnes n'ayant pas de raccordement HIN (clients, mandants, RH, etc.), de sorte qu'ils ne peuvent être ni consultés ni modifiés par des tiers. La gestion confidentielle des données sensibles est garantie et correspond aux exigences de Movis qui donne la priorité absolue à la sécurité des données (clients) sensibles.

Tous les participants préservent la protection des données et le secret professionnel. Le système utilisé par HIN pour la plateforme de communication par e-mail est certifié selon la norme ISO/IEC-27001.

**30 % des consultations se déroulent par téléphone.**

## La sécurité chez Movis

---

Movis agit en faveur de la sécurité et de la santé de ses collaboratrices et collaborateurs au moyen d'une organisation du travail adaptée, d'une information et d'une formation périodiques. Nous attachons une grande importance à l'intégrité, à la santé et au bien-être de nos collaboratrices et collaborateurs. Movis veille également à la sécurité et à la protection de la santé des clientes et clients ainsi que des tiers.

Comme le montre l'analyse de l'expérience de ces dernières années, le potentiel des dangers et risques identifiés apparaît globalement faible chez Movis. Le concept de sécurité mis en œuvre début 2019 définit les principes cadres destinés à assurer la sécurité et la protection des collaboratrices et collaborateurs. En cas de survenance d'un événement, la mise en œuvre du concept de sécurité doit permettre de procéder sans perdre de temps à une évaluation correcte de la situation et de prendre les mesures jugées nécessaires, d'empêcher et/ou de limiter d'autres dommages aux personnes, aux biens et à l'image, d'appliquer le plan de secours ou de transition qui aura été préparé pour assurer autant que possible la continuité de l'exploitation.

**Les consultations spécialisées s'adressant aux RH et aux responsables hiérarchiques représentent plus de 10 % : un signe de confiance.**

### Mai

- Début du projet de l'enquête auprès des collaboratrices et collaborateurs
- Début de la collaboration avec Axept AG

### Juin

- Extension de l'accueil téléphonique
- Mailing sur l'intégrité en Suisse romande

## Formations

---

Nous tenons à ce que les formations soient majoritairement dispensées par les conseillères et conseillers, comme les mandants en ont d'ailleurs exprimé le désir lors d'un sondage.

C'est le gage d'une approche la plus authentique possible des problématiques par des spécialistes dotés d'une solide expérience doublée d'un riche savoir.

## Environ 22% des consultations concernent des personnes de moins de 34 ans.

Les formations et exposés réalisés en 2019 portaient sur des thèmes psychosociaux de grande importance pour le monde de l'entreprise. Les formations interactives ont permis aux participants d'acquérir des connaissances spécialisées en privilégiant le transfert à la pratique afin qu'ils puissent élargir leurs compétences opérationnelles au quotidien.

Les ressources disponibles n'autorisent qu'une faible marge de croissance et la demande a dépassé l'offre en 2019.

## Marketing

---

En 2019 aussi nous avons réalisé un ensemble d'activités en direction du marché pour mieux faire connaître nos prestations auprès des mandants et d'un grand nombre de personnes intéressées. Nous avons accueilli des visiteurs venus de toute la Suisse lors de deux manifestations passionnantes à Zurich et en Suisse orientale, et attiré l'attention sur notre travail dans diverses revues spécialisées et publications d'entreprise. Des flyers et vidéos personnalisés à l'intention de nos mandants ont accru la visibilité de notre offre auprès de leur personnel.

Pour offrir un cadre de consultation optimal à nos clientes et clients à Zurich, l'Administration de Movis a libéré

la partie des locaux qu'elle y occupait pour installer son nouveau siège dans la Kreuzstrasse, dans le quartier de Seefeld. Pour répondre au développement de l'activité en Suisse romande, nous avons ouvert un nouveau site de conseil à Nyon, qui accroît les possibilités de consultation en face à face. Le site d'Uzwil jusqu'alors exploité à des fins internes est par ailleurs devenu un nouveau bureau de conseil ouvert à tous les clients.



Nous avons été contactés par différents visiteurs au salon Personal Swiss début avril et sommes très heureux d'avoir réussi à convaincre les personnes intéressées sur place de la qualité de nos offres.

Nous participons depuis plus de dix ans au principal événement du secteur des programmes d'aide aux employés (EAP), la conférence EAEF qui se déroule en Europe, dont nous sommes sponsor depuis cinq ans en tant que prestataire leader en Suisse, comme ce fut le cas au forum 2019 qui s'est tenu à Paris.

## Evaluation des clients

---

L'enquête menée auprès des clientes et clients constitue un important instrument de contrôle de la qualité du conseil. Il leur est remis à chaque consultation un questionnaire papier ou le lien vers le formulaire en ligne

## Juillet

- Introduction de HIN-mail
- Départ à la retraite de Barbara Hugentobler après 20 années chez Movis

## Août

- Nouvelle apprentie employée de commerce chez Movis
- Journée d'été Movis dans l'Emmental

pour évaluer la prestation de conseil. Le taux de retour qui avait augmenté de 15% entre 2017 et 2018 est en léger recul de 3% en 2019. Les réponses sont venues confirmer le très haut niveau de satisfaction déjà atteint sur toutes les questions en 2018. Les valeurs recueillies sont en fait quasiment les mêmes.

**98%**

des clientes et clients pensent qu'il est facile de joindre le service de conseil aux employés de Movis et qu'un rendez-vous peut être pris immédiatement.

**94%**

sont d'avis que le premier contact au téléphone était agréable et sympathique.

**98%**

a répondu que les problèmes ont été pris au sérieux.

**97%**

pensent que des renseignements utiles ont été donnés en réponse aux questions posées.

**84%**

des clientes et clients disent que la consultation a eu un impact positif sur leur rendement.

**95%**

des personnes ayant consulté s'adresseraient à Movis si des difficultés survenaient de nouveau.

**98%**

apprécient que leur employeur leur offre le service de conseil aux employés de Movis.

**98%**

recommanderaient Movis.

Ces résultats exceptionnels nous engageant à continuer sur cette voie pour être à la hauteur des attentes de nos clients et mandants.

## IT

Nous nous sommes attelés en 2019 à notre plus grand projet IT jamais entrepris. Nous avons mis en œuvre avec la société Asept AG un nouveau concept ERP d'Abacus intégrant le traitement des mandats, des cas et des activités, l'administration du personnel et l'enregistrement des temps ainsi que la comptabilité et la facturation. Un vrai défi! Une analyse détaillée a été réalisée au préalable avec la Haute école spécialisée de Saint-Gall. Les objectifs étaient à la fois pragmatiques et complets: une performance accrue, une solution ERP intégrée globale, des économies de coûts à moyen terme, une meilleure représentation des cas et des activités, des exigences de sécurité maximales, une grande évolutivité et des fonctions détaillées de reporting.

Le déploiement au 1er janvier 2020 fut un succès. Nous procéderons à des ajustements du système au cours des prochains mois pour répondre encore mieux aux besoins de toutes les parties prenantes.

**S'agissant des thèmes professionnels, les consultations ayant trait à des conflits au travail ont diminué pour atteindre environ 7%.**

Nous nous sommes tournés depuis le milieu de l'année vers un nouveau fournisseur d'infrastructure, Entec AG. Nous avons pu achever le projet à fin 2019, remplacer le matériel de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs par des ordinateurs portables et des appareils mobiles modernes leur offrant un maximum d'autonomie et de flexibilité, et compter sur le support professionnel de notre partenaire

**Le nombre de cas de conseil a augmenté de 5,3% par rapport à 2018.**

### Septembre

- Nouveau bureau à Nyon
- Début de la programmation Abacus

### Octobre

- Nouveau bureau à Uzwil
- Projet GSE avec Fit im Job

## **Merci à toutes et à tous**

---

Movis poursuit une stratégie profondément ancrée dans ses racines. Nous sommes et restons un prestataire de conseil psychosocial intervenant dans le cadre de la gestion de la santé en entreprise. Nous fêterons dans deux ans les 100 ans d'une histoire à succès. Notre vœu est de contribuer au développement de nos mandants, de nos collaboratrices et collaborateurs, et de la société.

Nul ne peut dire à cette heure quelles seront l'ampleur et la durée de l'impact économique de la pandémie de Covid-19. Notre priorité n'en est pas moins claire: continuer à soutenir nos mandants et clients, être là pour nos collaboratrices et collaborateurs, et limiter les conséquences de la crise en jouant pleinement notre rôle de professionnel du conseil.

Nous opérons dans un secteur d'activité où la confiance des mandants, des clients et des actionnaires se mérite chaque jour. Nous les remercions toutes et tous pour leurs marques d'estime et espérons pouvoir durablement compter sur leur fidélité.

Un grand merci à nos collaboratrices et collaborateurs qui par leur travail remarquable ont rendu possible le succès de Movis. Nous nous réjouissons de façonner ensemble l'avenir de notre entreprise.

Martin Bircher  
Directeur

**Plus d'un tiers des consultations  
portent sur des questions  
professionnelles.**

### **Novembre**

- Nouvelle structure de dossiers
- Evaluation complète des clients

### **Décembre**

- IC à Bâle
- Mise à disposition de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs d'ordinateurs portables fonctionnant dans un environnement hébergé sur un serveur central

