

SUR LA VOIE DU SUCCÈS

Rapport annuel 2020



BUREAUX

24²⁵

DÉVELOPPEMENT DES VENTES

2%^{12%}

NOMBRE D'EMPLOYÉS

65⁶⁴

LIQUIDITÉ

176%^{162%}

DÉVELOPPEMENT DE L'EBIT

12%^{167%}



Contenu

- 03 Discours du président
- 04 Situation générale
- 04 Des clientes et clients satisfaits
- 05 Des thèmes de conseil en 2020
- 05 Covid-19
- 05 L'année online
- 06 Journée Stratégie
- 07 Nouveau membre de la direction
- 07 Une sixième région
- 07 Les 24 bureaux de Movis SA
- 07 Déménagement provisoire à Bâle
- 08 Des heureux événements
- 08 Abacus 2020

- 08 Monitoring des mandants
- 09 Partenaire EAP
- 09 Collaboration Medbase Fit im Job
- 09 Protection des données
- 09 Authentification à deux facteurs
- 10 La flexibilité en tout lieu
- 10 Nouvel univers visuel
- 10 Enquête des collaborateurs
- 10 Une bonne dose de bonnes choses
- 11 Finances
- 11 Perspectives
- 11 Merci

Chères et chers actionnaires

Qui aurait pu prévoir ici même il y a un an que le coronavirus continuerait de nous mobiliser à cette heure ? Et pourtant. Nous avons estimé à l'époque que la demande de nos prestations aurait tendance à augmenter du fait de la pandémie. Après un léger recul initial, cette anticipation s'est confirmée, comme vous le verrez sur les pages qui suivent.

Les conditions de vie et de travail qui prévalent exigent patience et persévérance, endurance et discipline, les habitudes élémentaires de mobilité, de déplacement, d'achat, de collaboration en entreprise ou de cohésion sociale en général ont cédé face aux circonstances, les valeurs de respect et de considération sont des enjeux malmenés. Rien n'est facile pour personne dans le monde tel qu'il s'est installé. Heureusement Movis est là pour proposer un soutien et un accompagnement grâce à ses conseillers et experts professionnels.

Le management stratégique se doit d'intégrer les évolutions-cadres pour poser des jalons pour l'avenir. Cela vaut aussi pour les sièges occupés au sein du conseil d'administration et les compétences qui y sont représentées. Fruits d'une intense remise en question menée l'année dernière, le profil d'exigences des

membres a été remanié pour préparer l'orientation future de Movis et la composition du conseil d'administration a été redéfinie. La recherche minutieuse de candidates et candidats a ensuite permis de trouver des personnes parfaitement qualifiées en vue de la désignation de nouveaux porteurs de responsabilités lors de la prochaine assemblée générale.

Pour avancer, un mouvement doit appartenir à ceux qui le composent et non pas seulement à ceux qui le dirigent, dit en substance l'auteur anglo-américain Simon O. Sinek. Cette réflexion illustre bien notre propos et souligne la particularité de Movis qui a exclusivement pour actionnaires des collaboratrices et collaborateurs actifs ou d'anciens membres du personnel. Ils peuvent peser sur les destinées de la société et assurer durablement son succès par la qualité de leurs activités de conseil. Je leur exprime ici toute ma gratitude et, alors que je m'apprête à quitter la présidence, les accompagne de mes vœux les plus chers pour un avenir tout aussi fructueux.

Peter Kümmerli
Président du Conseil d'administration

THÈME CENTRAL

Situation générale

Confinement, télétravail, interdictions de voyager: la pandémie a mis à mal l'économie et bouleversé presque tous les domaines de la vie. Nos mandants ont été diversement touchés. Certains secteurs sont restés relativement épargnés par la crise tandis que d'autres ont été fortement ébranlés. Cette situation s'est d'ailleurs traduite dans la demande de nos offres de conseil. Dans cette période exceptionnelle, qui ne réclamait pas seulement différentes formes de soutien médical mais aussi psychosocial, le travail social que nous effectuons avait un rôle important à jouer. Il nous a été possible dans bien des cas d'apporter une aide par téléphone ou par vidéo, mais pas toujours. En tant que spécialistes reconnus, nous étions également présents pour recevoir personnellement en entretien nos clientes et clients. La large répartition de nos bureaux, l'aménagement flexible du temps de travail et la mise en œuvre de notre plan de protection prévoyant des mesures d'hygiène adaptées nous ont permis de proposer des consultations en face à face dans le respect de toutes les prescriptions légales. Nos mandants nous en ont été reconnaissants et ont apprécié le soutien que nous avons pu apporter à leurs collaboratrices et collaborateurs.

87%

L'objectif du conseil a été atteint dans 87 % des cas.

ENQUÊTE & RÉSULTATS

Des clientes et clients satisfaits

L'enquête annuelle que nous menons auprès de nos clientes et clients a donné des résultats extrêmement réjouissants : nous avons pu maintenir le même niveau de satisfaction sur cinq des huit points du questionnaire, et l'augmenter sur les trois autres – alors même que les valeurs atteintes l'année précédente étaient déjà élevées. L'amélioration la plus marquante concernait l'effet positif sur le rendement: en 2020, 94,5 % des clients ont indiqué que c'était tout à fait ou en partie exact dans leur cas, contre un taux d'approbation de 84 % en 2019. Le taux de réponse à l'enquête a diminué de plus d'un quart – probablement à cause du coronavirus. Nous voulons dans tous les cas mieux recueillir le feedback des clientes et clients en 2021. L'analyse détaillée est disponible sur demande auprès de Movis.



« J'ai pu très rapidement bénéficier d'une aide compétente qui m'a été très utile. C'est vraiment bien de pouvoir recourir à de tels services. Bravo et merci. »

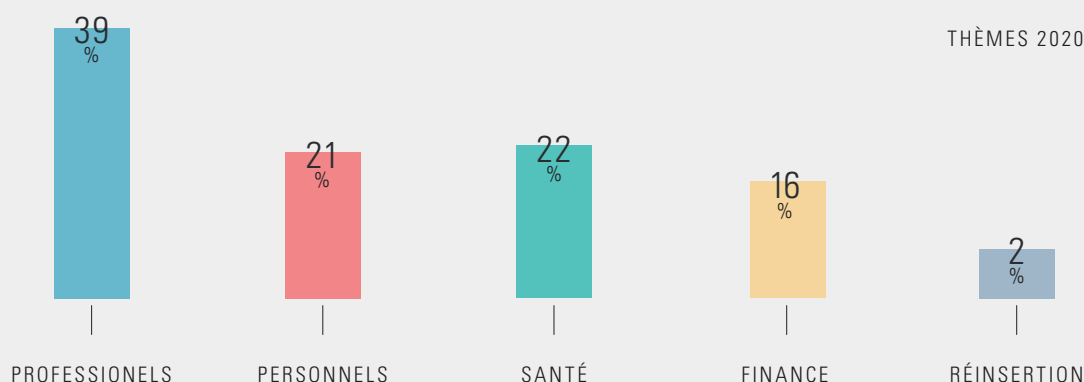
SOMMAIRE 2020

Les thèmes de conseil en 2020

Les points à retenir par rapport à 2019: des nouvelles annonces en hausse de 6 %, une augmentation de 4 % des thèmes liés à la santé (stress et burnout +3,5 %) et une progression de 2,5 % des thèmes professionnels. Les thèmes personnels ont en revanche reculé étonnamment de 7 %. Les questions liées aux finances et à la réinsertion ont également diminué d'environ 2,5 % resp. 3 %. La part des consultations spécialisées destinées à soutenir les supérieurs hiérarchiques et les responsables des ressources humaines dans leur rôle envers les collaborateurs a représenté en tout 11 % environ.

17 %

des clientes et clients ont été adressés pour un conseil par leur supérieur ou les ressources humaines.



PANDEMIE

Covid-19

La pandémie nous a comme beaucoup d'autres mobilisés et accaparés. Voici comment nous avons réagi : mise sur pied d'une équipe dédiée sous la direction d'Anita Neuenschwander, six flyers d'information aux mandants, une série de quatre informations destinées aux clients, dix informations internes au fur et à mesure de l'évolution de la situation, traitement des défis régionaux, nouveaux outils en ligne (Whereby, etc.), élaboration et mise en œuvre d'un plan de protection, mesures relatives à la place de travail, télétravail et retour au bureau, application de traçage et réduction de l'horaire de travail pendant une courte période. Et cætera. Un grand merci à tous pour votre exceptionnel dévouement et engagement !



« J'apprécie beaucoup Movis en tant qu'entreprise de conseil: une communication ouverte et fiable, un rapport d'estime mutuelle, conseil et compétence. Bravo, chapeau. »

PASSAGE AU WEB

L'année online

Nous sommes passés au tout en ligne en 2020 ! L'assemblée générale, la Journée Stratégie et notre Integration Circle (IC) en décembre, suivi d'un apéro de Noël virtuel, ont tous eu lieu en ligne – comme pratiquement toutes les réunions et formations internes ainsi que les entretiens annuels avec les mandants. Et les consultations se sont réorientées en nombre vers la vidéo et movis24. Nous avons également réussi à transformer relativement rapidement une partie des formations externes en webinaires en les adaptant aux médias utilisés.

FUTURES OFFRES

Journée Stratégie

Nous avons lancé lors d'une mémorable Journée Stratégie 2020 un vaste projet centré sur la question de l'offre future de Movis. Le développement des technologies numériques nous montre à quel point le progrès technique marque notre quotidien. En quoi cette évolution influe-t-elle sur les besoins de nos mandants et clients ? Et quels offres et contenus leur proposons-nous en retour ? Nous sommes convaincus que la voie suivie va dans la bonne direction et nous permettra de répondre tout autant aux attentes de nos mandants dans le futur. Plus d'informations à suivre !

NOUVELLE STRUCTURE

Nouveau membre de la direction

Tout le monde en poste ! Rita Bertschy a repris au printemps 2020 le domaine Operations en tant que membre de la direction. Voici donc qui clôt la réorganisation en termes de recrutement. Nous sommes ainsi fin prêts pour les futurs défis et projets.

ÉLARGISSEMENT À L'EST

Une sixième région

Nous avons décidé de passer de cinq à six régions, en misant sur le modèle d'organisation régionale qui a fait ses preuves pour : accompagner la croissance, contenir les tâches d'encadrement dans des limites idéales, privilégier le dynamisme d'une hiérarchie horizontale, maintenir la proximité avec les mandants, réduire les coûts en diminuant les nécessités de coordination et de déplacement. Ce sont aujourd'hui six responsables régionaux et leurs équipes de conseil qui assurent la présence de Movis dans toute la Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein.



« Merci beaucoup Je n'ai aucune suggestion d'amélioration à formuler, je suis pleinement satisfait. »

MOVIS SUR PLACE

24 bureaux

Wir Nous sommes au plus près de nos mandants et clients. Virtuellement et physiquement, avec 24 sites répartis dans toute la Suisse – à un emplacement qui n'est jamais aléatoire, mais toujours central ou proche de la gare ! Les clients peuvent ainsi choisir le cadre de consultation qui leur convient : en ligne sur movis24, par téléphone, sur la plateforme vidéo de leur choix, par tchat (un projet pilote qui s'est avéré très probant) ou dans un bureau de conseil à proximité. Nous avons d'ailleurs à signaler quelques nouveautés dans ce domaine : un nouveau site plus grand près de la gare d'Uzwil, l'agrandissement des locaux à Saint-Gall, le déménagement dans de meilleurs bureaux à Coire, la rénovation à Bâle, l'agrandissement à Berne et l'abandon du site de Horgen.

MARKTGASSE 5

Déménagement provisoire à Bâle

L'ampleur des travaux de transformation sur le site de Bâle nous a amenés à nous installer dans des bureaux provisoires pendant six mois. Depuis le 11 novembre 2020, nous avons à nouveau le plaisir de pouvoir accueillir et conseiller nos mandants et clients dans de magnifiques locaux, clairs et modernes, au cœur de la ville, dans la Marktgasse.

70
%

des demandes se sont faites par téléphone.

10
%

d'augmentation des consultations en ligne et les consultations par vidéo se sont multipliées.

PERSONNEL

Des heureux événements

Six naissances et deux mariages – vive les jeunes familles! Deux jubilés de dix ans et six de cinq ans : les bons collaborateurs restent longtemps chez Movis – nous en sommes très heureux aussi. Après une incroyable carrière de près de 35 ans chez Movis, Peter Niedermann prend sa retraite. Nous lui devons beaucoup. La fête en son honneur a dû malheureusement être chaque fois reportée. Enfin, nous avons accueilli en 2020 huit nouvelles collaboratrices et collaborateurs et un nouveau membre de la direction.



« Un grand merci pour le soutien rapide et parfaitement adapté à la situation ! »

NOUVEAU PROGRAMME

Abacus 2020

Quel projet ! Tout le système IT a été revu de fond en comble. La documentation des cas, les évaluations, l'enregistrement des temps, le CRM, les statistiques et toute la comptabilité sont intégrés depuis le début de l'année dans la solution ERP d'Abacus. La transition s'est parfaitement déroulée, la planification et la direction du projet ont été conduites de main de maître. Nous avons beaucoup investi pour créer une base solide pour l'avenir. Les données personnelles sensibles sont hébergées sur des serveurs sécurisés de Swisscom, toutes les autres sont autant que possible stockées dans le cloud.

LES BESOINS DE NOS PARTENAIRES

Monitoring des mandants

Dans le cadre de la planification stratégique, il a été réalisé en 2020 un monitoring des mandants autour de différentes questions sur les prestations de Movis, les besoins actuels et futurs et les défis de la gestion du personnel. Les enseignements tirés de l'analyse détaillée contribuent à façonner les offres futures et les projets de développement de Movis.

18
%

des consultations en français

5
%

des consultations en anglais

75
%

des consultations en allemand

PLUS DE 200 CLIENTS DANS LE MONDE

Partenaire EAP

La bonne réputation dont jouit Movis en Suisse lui apporte toujours plus de demandes émanant du réseau international de prestataires de programmes d'aide aux employés, les EAP (Employee Assistance Program). Movis a approfondi et professionnalisé sa collaboration avec trois fournisseurs mondiaux de services EAP et prend ainsi en charge quelque 50 mandats internationaux en Suisse.

30%

Plus de 30% des clientes et clients sont entre 35 et 45 ans.

COLLABORATION

Fit im Job

Les méthodes scientifiquement fondées de Medbase Fit im Job génèrent des effets directement mesurables sur le résultat d'exploitation des entreprises et la performance de leurs collaboratrices et collaborateurs. Nous avons démarré en 2020 un partenariat fructueux. Nous nous aidons dans notre démarche auprès de nos clientes et clients d'une analyse personnelle de la santé pour promouvoir leurs ressources et leur potentiel d'énergie, et favoriser ainsi leur capacité à faire face aux exigences du quotidien.



ORDONNANCE RELATIVE À LA LOI FÉDÉRALE

Protection des données

Jörg Eigenmann est maintenant le conseiller à la protection des données de Movis. Le nouveau règlement général de l'UE sur la protection des données prévoit l'établissement d'un règlement de traitement pour les fichiers qui précise les procédures de traitement et de contrôle des données. Movis a consigné en ce sens dans un cahier des charges les tâches du conseiller à la protection des données en entreprise. Le concept complet de protection des données de Movis détaille les bases légales et les droits respectifs. Ce document donne aux collaboratrices et collaborateurs des règles de conduite et les informe sur les mesures techniques et organisationnelles garantissant la protection des données.



« Monsieur Laimbacher, un grand merci pour notre très agréable entretien. J'ai réalisé tout ce dont nous avons discuté, je retravaille depuis le 1er novembre 2020 et suis très content. MERCI ! »

SÉCURITÉ

Authentification à deux facteurs

Movis donne la priorité absolue à la sécurité en prenant des mesures organisationnelles et techniques adéquates. Nous veillons à ce que les personnes non autorisées ne puissent accéder aux systèmes où sont traitées les données personnelles. En utilisant Citrix et des plateformes de travail protégées par mot de passe, et en passant en 2020 à l'authentification à deux facteurs. Avec cette nouvelle étape de protection, nous dépassons largement les mesures exigées par le droit.



« Grâce au soutien de Madame Mulamba, j'ai pu prendre du recul par rapport à la situation. Elle m'a montré comment trouver concrètement des solutions. La consultation était agréable et très professionnelle. Un grand merci. »

HOME OFFICE

La flexibilité en tout lieu

L'ensemble de nos collaboratrices et collaborateurs sont équipés depuis le 1er janvier 2020 d'ordinateurs portables et de smartphones pour travailler en déplacement. Une décision très opportune prise juste avant la pandémie ! Nous avons ainsi pu mettre très rapidement en place le télétravail et les consultations vidéo, et informer aussitôt nos mandants et clients. Nous conserverons cette flexibilité.

CORPORATE DESIGN

Nouvel univers visuel

Laissez-vous surprendre en 2021 ! Nous avons lancé en 2020 le projet « Nouvel univers visuel et refonte du Corporate Design ». Pour que notre présentation soit en harmonie avec notre offre et notre vision des choses : claire, directe et empathique, tournée vers le soutien et la solution.

MESURES INTERNES

Enquête auprès de nos collaboratrices et collaborateurs

La vaste enquête menée auprès de nos collaboratrices et collaborateurs en 2019 a donné lieu à un catalogue de mesures qui est mis en œuvre progressivement depuis 2020. C'est au niveau de la culture de management et de la communication interne que réside le plus grand potentiel pour Movis. Nous y travaillons pour nous améliorer là aussi !

70 %

d'augmentation des consultations par téléphone.

GIVE AWAYS 2020

Une bonne dose de bonnes choses

Nous tenons chaque année à trouver de belles idées de cadeaux à offrir à nos mandants. Il était prévu en 2020 une jolie boîte en métal pleine de fruits à coque sains et énergétiques. Nous n'avons malheureusement pu la leur remettre personnellement à cause du coronavirus.

Les consultations en face à face se sont déroulées principalement à Bâle, suivie de Zurich et Berne.



ÉCONOMIE

Finances

Les premières répercussions de la pandémie ont été source d'inquiétude. Le confinement, le télétravail et les annulations des formations ont obéré les prévisions de développement économique. Des mesures immédiates, des décisions rapides pour s'adapter à la situation et une légère augmentation de l'utilisation des prestations, essentiellement pour des problèmes psychosociaux, nous ont cependant vite rapprochés des prévisions initiales et nous avons manqué le budget que de très peu. Le chiffre d'affaires a progressé de 2 % par rapport à 2019.



« Movis fut pour moi le meilleur des soutiens dans cette période difficile, et m'a permis de progresser, merci ! »



« Je me suis senti à tout moment entre de très bonnes mains et pris au sérieux avec Madame Brunner. Elle m'a donné de précieux conseils et fait forte impression, encore un grand merci pour tout ce que vous m'avez apporté ! »

2023

Perspectives

La planification est faite en continu jusqu'en 2023. Avec l'initiation de projets majeurs et l'accent mis plus que jamais sur des partenariats forts et stratégiques. Au-delà de nos prestations reconnues dans le champ psychosocial, nous voulons identifier les besoins-clés et créer des offres de soutien innovantes qui puissent favoriser le bien-être au travail et par conséquent le succès des entreprises. Movis souhaite développer la gestion de la santé et exploiter pleinement les potentiels existants. Notre stratégie trouve ses racines dans l'histoire de près de 100 ans de notre entreprise pionnière du conseil social. Nous voulons continuer à apporter une contribution positive et durable – pour nos mandants, nos collaborateurs et nos actionnaires.

CONFIANCE

Merci

Nous remercions nos collaboratrices et collaborateurs pour leur extraordinaire engagement et pour leur remarquable travail de conseil qui nous ont permis de réussir cet exercice aux multiples exigences. Dans notre activité, la confiance de toutes les parties prenantes se mérite chaque jour. Nous remercions nos mandants pour leur indéfectible confiance à l'égard de nos conseillères et conseillers et de nos prestations.

Martin Bircher
Directeur

