

Feuille d'information 41

Évaluation de l'offre du label Friendly Work Space – résultats et conclusions

Résumé

L'offre du label Friendly Work Space, en place depuis 2009, aide les entreprises à mettre en œuvre de manière systématique la gestion de la santé en entreprise (GSE). Il distingue également les entreprises qui y parviennent conformément aux critères de qualité. Une évaluation externe de l'offre montre que la GSE est d'autant plus systématique que l'entreprise est labellisée depuis longtemps. Les entreprises estiment que l'offre permet de sensibiliser le management aux thèmes de la santé. De plus, elle permet de mettre en œuvre de manière systématique et durable la GSE. L'offre a une image positive auprès des parties prenantes et les critères de qualité sont perçus comme une norme suisse professionnelle pour la GSE. Les résultats de l'évaluation aboutissent à des recommandations en vue du développement de l'offre.

1 Objectifs de l'évaluation

Le label Friendly Work Space, qui a été développé en 2009 par Promotion Santé Suisse avec des partenaires issus du monde scientifique et de la pratique, est une offre pour les entreprises dans le domaine de la GSE. Une documentation de base telle que des critères de qualité, des outils et des services soutiennent les entreprises à mettre en place et à développer de manière systématique leur GSE. De plus, la distinction permet aux entreprises de rendre visible leur engagement en faveur de la santé des membres de leur personnel. Dix ans après avoir lancé le label Friendly Work Space, Promotion Santé Suisse a chargé le bureau d'études de politique du travail et de politique sociale BASS d'effectuer une évaluation indépendante de l'offre du label. Réalisée entre mai 2018 et février 2020, cette évaluation devait permettre de fournir des informations

sur la diffusion du label et de l'offre connexe, sur leur utilisation et leur évaluation par les différents groupes de parties prenantes. Elle devait également évaluer les avantages et l'impact de l'offre pour les entreprises. Troisième objectif de cette évaluation: identifier les potentiels d'optimisation pouvant être à la base d'un développement ciblé de l'offre.

Table des matières

1 Objectifs de l'évaluation	1
2 Diffusion, utilisation et évaluation du label et de l'offre connexe	3
3 Avantages et effets du label au sein des entreprises	4
4 Autres effets du label	5
5 Recommandations de l'équipe d'évaluation	6

Méthodologie utilisée pour l'évaluation

Pour atteindre les différents objectifs de l'évaluation, le BASS a réalisé, lors d'une phase d'exploration, une vaste analyse de documents ainsi que des entretiens individuels et de groupes avec les responsables de Promotion Santé Suisse. Dans une deuxième étape, des entretiens de groupes ont été conduits avec des acteurs clés externes (assesseuses et assessesurs ainsi que membres du conseil consultatif économique). Les données existantes (données d'utilisateurs et d'utilisatrices, enquêtes de satisfaction, enquêtes de notoriété, autres données secondaires) ont été analysées ensuite. Dans une quatrième étape, un sondage en ligne a été effectué auprès des personnes responsables du label dans les entreprises actuellement et anciennement labellisées ainsi que d'autres utilisateurs et utilisatrices de l'offre. Pour procéder à des analyses plus approfondies, 35 entretiens téléphoniques au total ont

été conduits avec (a) des représentantes représentants des entreprises ayant fait l'objet d'un premier assessment, (b) des représentantes et représentants des entreprises ayant fait l'objet d'un re-assessment, (c) des personnes spécialisées sur le modèle d'impact GSE pour les entreprises et (d) des professionnelles et professionnels de la GSE de Suisse romande et du Tessin. Cette vaste collecte de données variées (voir illustration 1) a permis de créer une base de données pertinente pour l'évaluation. Toutefois, l'échantillon d'entreprises anciennement labellisées est trop petit pour que les données fournissent des résultats pertinents: sur 14 entreprises contactées, 3 seulement ont répondu. Sur les 78 entreprises labellisées contactées, 57 ont complété le formulaire et sur les 600 autres utilisateurs et utilisatrices contactés, 183 ont complété le formulaire. L'évaluation a porté sur la période 2009-2018.

ILLUSTRATION 1

Design d'évaluation



2 Diffusion, utilisation et évaluation du label et de l'offre connexe

Depuis 2009, le nombre d'entreprises labellisées Friendly Work Space n'a cessé d'augmenter.

À l'été 2018, les entreprises labellisées étaient au nombre de 85. Au total, 99 entreprises ont reçu ce label depuis 2009 (voir illustration 2) et 14 entreprises labellisées seulement ont renoncé au label pour différentes raisons entre 2009 et 2018. Promotion Santé Suisse a ainsi majoritairement atteint ses objectifs en matière de hausse et de maintien des entreprises labellisées. Les entreprises labellisées sont principalement grandes, sises en Suisse alémanique et actives dans le secteur des prestations de services. En Suisse, près de 5% des personnes salariées travaillent dans une entreprise labellisée.

Les professionnelles et professionnels de la GSE connaissent et utilisent régulièrement les bases ainsi que le matériel mis à disposition par Promotion Santé Suisse, que ces personnes soient actives au sein d'entreprises labellisées ou en dehors.

La directive décrivant les critères de qualité pour la GSE est un document de base central. Elle décrit la norme de GSE suisse selon Friendly Work Space. Ce document est l'élément le plus connu de l'offre globale du label et les statistiques de téléchargement indiquent qu'il est régulièrement utilisé: sur une période de quatre ans, il a été téléchargé près de 42 fois par mois (soit près de 2000 fois au total) depuis le site de Promotion Santé Suisse. Les outils en ligne correspondants permettant de mesurer le degré de maturité de la GSE d'une entreprise (FWS

Check) et de préparer à l'assessment (self-assessment) ont été utilisés par plus de 500 entreprises à ce jour, soit un nombre très largement supérieur à celui des entreprises labellisées. D'après les utilisateurs et utilisatrices, les bases fournies gratuitement par Promotion Santé Suisse permettent non seulement d'analyser la situation rapidement, mais aussi de structurer systématiquement et de compléter de manière ciblée les activités GSE au sein des entreprises.

Auprès des professionnelles et professionnels de la GSE, le label Friendly Work Space bénéficie d'une bonne image. De plus, il est perçu comme une norme de GSE suisse professionnelle et complète.

Pour les différentes parties prenantes (entreprises, spécialistes, personnes actives), le label est associé à de «bonnes conditions de travail», un «engagement en faveur de la santé et du bien-être au sein de l'entreprise», une «approche globale de la GSE» et à l'image d'un «employeur attrayant». Le label représente donc une attitude qui prend au sérieux la santé et la satisfaction des collaborateurs et collaboratrices.

Par ailleurs, le fondement scientifique du label est toujours évoqué en termes positifs par les utilisateurs et utilisatrices («bonnes bases techniques et académiques»). Ce fondement scientifique est également critiqué car l'outil apparaît difficile d'accès, analytique et peu intuitif. L'offre du label est avant tout établie dans les cercles d'expertes et d'experts (p. ex. les responsables de la GSE, les conseillères et conseillers en GSE et les acteurs du monde scientifique).

ILLUSTRATION 2

Répartition des assessments par niveau d'assessment



Ensemble des données: 99 entreprises distinguées depuis 2009

3 Avantages et effets du label au sein des entreprises

Le label Friendly Work Space contribue à sensibiliser le management au thème de la santé des collaborateurs et collaboratrices. Il permet également d'ancrer et mettre en œuvre de manière systématique la GSE.

La sensibilisation du management aux thèmes relatifs à la santé et à la GSE est un effet central du label Friendly Work Space. Cet effet se vérifie aussi bien auprès des entreprises fraîchement labellisées qu'auprès des entreprises labellisées depuis longtemps. L'offre du label semble ainsi parvenir à clarifier l'importance de la GSE. Un autre effet central du label se traduit par la mise en place, l'ancrage durable et la mise en œuvre d'une GSE systématique (voir illustration 3). Le label revêt ici une fonction de légitimation, livrant des arguments pour mettre en œuvre des mesures de GSE conformément à Friendly Work Space et obtenir un budget correspondant. En même temps, l'offre permet d'évaluer dans quelle mesure la GSE est mise en œuvre actuellement dans les entreprises. Elle suggère également aux entreprises comment accroître l'efficacité et l'efficacité des mesures de GSE spécifiques

mais aussi de la mise en œuvre systématique de la GSE. Effectués tous les trois ans, les re-assessments permettent d'ancrer les processus d'amélioration continue, élément clé d'une GSE systématique.

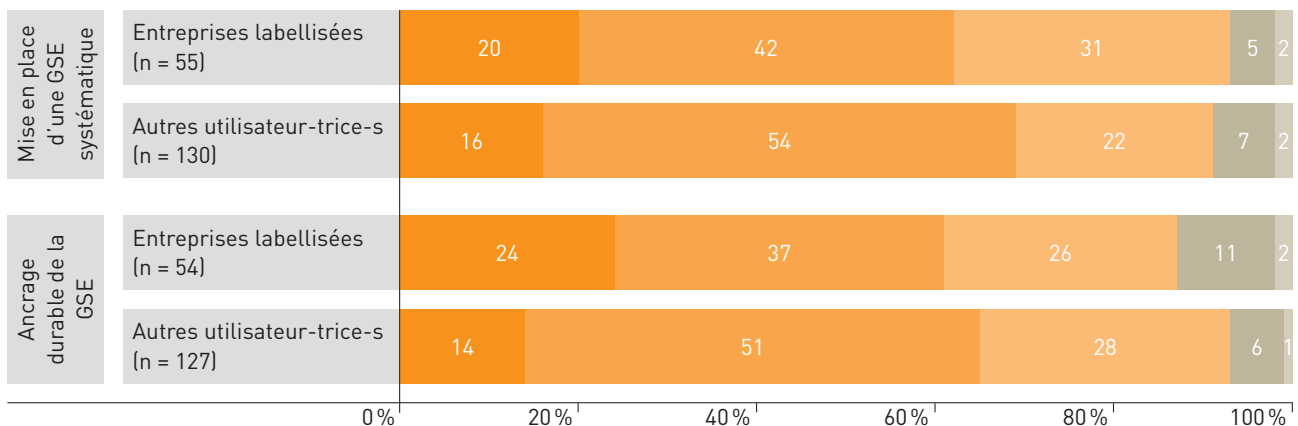
Le label distingue les véritables entreprises modèles concernant la mise en œuvre d'une GSE systématique. Plus longtemps une entreprise porte le label, meilleure est sa GSE.

Les entreprises candidates à l'obtention du label obtiennent de meilleurs résultats lors de leur auto-assessment que les entreprises qui effectuent une première évaluation à l'aide d'un outil (FWS Check ou self-assessment) sans faire l'objet par la suite d'un assessment. Le degré de mise en œuvre de la GSE s'améliore de manière significative dans les re-assessments. En comparaison avec la moyenne suisse également, les entreprises labellisées de tous les secteurs présentent un degré de mise en œuvre de la GSE sensiblement plus élevé. Mais les entreprises labellisées souhaitent obtenir davantage de soutien pour optimiser leur propre GSE (p. ex. avec des exemples de bonnes pratiques ou d'autres offres de mise en réseau de Promotion Santé Suisse).

ILLUSTRATION 3

Évaluation des avantages de l'offre par les entreprises labellisées et les autres utilisateur-trice-s concernant la mise en place d'une GSE systématique et l'ancrage durable de la GSE

● grand ● plutôt élevé ● moyen ● plutôt faible ● faible



Remarques: différence non significative entre les entreprises labellisées et les autres utilisateur-trice-s concernant la «mise en place d'une GSE systématique» ($f = -.243, p = .808$); différence non significative entre les entreprises labellisées et les autres utilisateur-trice-s concernant l'«ancrage durable» ($t = -.133, p = .895$). Source: sondages en ligne BASS, calculs BASS.

4 Autres effets du label

Près de la moitié des entreprises labellisées constatent un effet du label sur leur positionnement sur le marché du travail.

Dans certaines branches et régions, le label est un positionnement unique, conçu comme un atout lors du recrutement du personnel. Certaines entreprises labellisées s'aperçoivent également que le label accroît leur visibilité et leur confère l'image d'une entreprise novatrice et favorable à la santé. Les personnes interrogées estiment toutefois que la notoriété du label est relativement faible au sein des entreprises et de la population active en Suisse. Il constitue donc un atout moins important qu'escompté lors du recrutement du personnel. Une enquête réalisée auprès de la population active suisse montre que 30 % de ces personnes reconnaissent la marque Friendly Work Space.

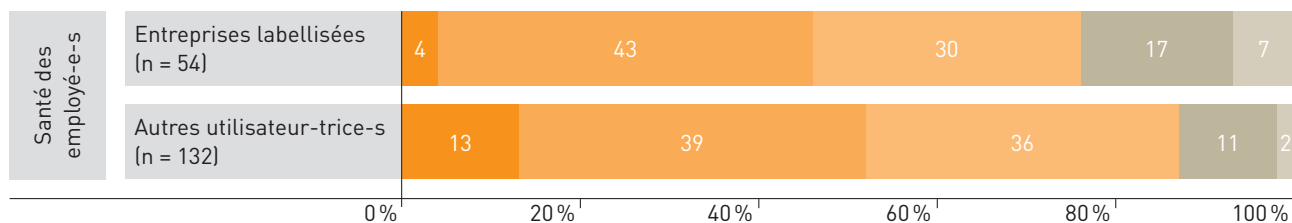
La moitié des entreprises labellisées estiment que le label contribue plutôt largement au maintien et à l'amélioration de la santé des personnes employées.

C'est autant le cas pour les entreprises labellisées que pour les autres utilisateurs et utilisatrices (voir illustration 4). De nombreux facteurs variés influencent également le maintien et l'amélioration de la santé des personnes employées. Les entreprises ont donc beaucoup de mal à identifier clairement une influence du label et des mesures connexes sur la santé des collaborateurs et collaboratrices. Toutefois, indépendamment des indicateurs directement mesurables tels que les absences ou les taux de fluctuation, certaines entreprises labellisées sont persuadées qu'il est intéressant d'introduire des processus de GSE et d'organiser des conditions de travail favorables à la santé: au final, les membres du personnel et l'entreprise en bénéficient.

ILLUSTRATION 4

Évaluation de la contribution du label au maintien et à l'amélioration de la santé des employé-e-s

● grande ● plutôt élevée ● moyenne ● plutôt faible ● faible



Remarque: différence significative entre les entreprises labellisées et les autres utilisateur-trice-s concernant la «santé des employé-e-s» ($f = -1.996, p = .047$)

Source: sondages en ligne BASS, calculs BASS

5 Recommandations de l'équipe d'évaluation

En s'appuyant sur les résultats d'évaluation, le BASS a formulé différentes recommandations pour le développement de l'offre du label Friendly Work Space. L'ensemble des recommandations figure dans le rapport d'évaluation. Nous vous proposons ici un résumé de ces recommandations. En conclusion, vous trouverez une prise de position de Promotion Santé Suisse.

Encourager la diffusion des bases et outils en libre accès

La mise en place et la structure des critères de qualité de la GSE ont fait leurs preuves et doivent être maintenues. Pour l'équipe d'évaluation, les bases et outils en libre accès recèlent un vaste potentiel pour la diffusion de la GSE en Suisse. Pour utiliser davantage encore ce potentiel, elle recommande de prendre des mesures visant à mieux faire connaître les offres en libre accès du label, mais aussi de simplifier (sur le plan linguistique) les bases de l'offre, de les orienter davantage sur la pratique et de les enrichir d'un plus grand nombre d'offres de GSE. Ainsi, les utilisateurs et utilisatrices comprendront mieux comment les différentes offres interagissent (*recommandations 1, 7 et 10*).

Améliorer le rapport entre coûts et avantages pour les entreprises

Pour que les entreprises soient plus nombreuses à tenter d'obtenir ce label, l'équipe recommande également de vérifier la structure des coûts de l'offre. Elle suggère par ailleurs de tester la mise en place auprès des entreprises d'une offre modulaire qui facilite le processus de réflexion concernant les critères de qualité. L'offre serait ainsi plus facile d'accès.

L'évaluation montre que pour les entreprises labellisées depuis longtemps, des aspects tels que la systématisation de la GSE propre à l'entreprise sont

moins importants car la GSE s'est entre-temps fermement ancrée dans l'entreprise. Elle indique aussi qu'il serait nécessaire de proposer des services permettant d'améliorer la GSE propre à l'entreprise (p. ex. inputs concrets, mise en réseau renforcée et exemples de bonnes pratiques). Afin de développer l'offre, il convient d'étudier quels ajustements permettront de générer une valeur ajoutée pour les entreprises labellisées depuis longtemps (*recommandations 2 et 8*).

Élaborer un concept global pour l'offre

L'équipe d'évaluation considère que l'élaboration d'un concept global est une étape centrale du développement de l'offre du label. Ce concept devra déterminer les objectifs et les groupes cibles, définir les indicateurs pour la réalisation des objectifs et clarifier les interdépendances et les hypothèses d'effets. Elle recommande également d'ajuster en conséquence le système de monitoring correspondant (*recommandations 3 et 4*).

Vérifier les mesures de communication et de diffusion

En s'appuyant sur le projet de concept global à élaborer, l'équipe recommande de vérifier également les mesures de communication et de diffusion et, si nécessaire, de les adapter. Ainsi, Promotion Santé Suisse pourrait soutenir de manière ciblée la contribution des entreprises labellisées, comme entreprises modèles, à la sensibilisation des autres entreprises, par le biais de mesures de diffusion. Ces mesures pourraient consister à utiliser les rapports d'expérience d'entreprises labellisées en Suisse latine ou de petites et moyennes entreprises labellisées pour élargir la diffusion du label dans ces secteurs. La communication sur les effets et les avantages du label doit être remaniée selon la stratégie définie dans le concept global, à l'image de la communication ciblant la population active et le grand public (*recommandations 5, 6, 8 et 9*).

Prise de position de Promotion Santé Suisse

Promotion Santé Suisse est satisfaite dans une large mesure des effets de l'offre.

L'évaluation externe du bureau d'études de politique du travail et de politique sociale atteste que l'offre du label Friendly Work Space est jugée efficace sur des éléments centraux tels que la sensibilisation et la systématisation de la GSE. Grâce au label, le management est plus attentif à la santé de ses employées et employés. Les bases en accès libre du label sont très importantes pour la diffusion de la GSE.

Ces dix dernières années, un écosystème (expertes et experts, administration, médias, cercles économiques) s'est mis en place autour de l'offre du label Friendly Work Space. S'il n'a pas fait l'objet de l'évaluation, il contribue très probablement à accentuer la sensibilisation à la GSE.

L'offre est développée et optimisée en fonction de l'évaluation.

L'équipe va rédiger un concept global pour l'offre du label Friendly Work Space. Ce concept clari-

fiera notamment des questions concernant la diffusion du label au sens strict (avec distinction) et les bases en libre accès au sens large. L'équipe recherchera également des pistes pour mieux ancrer le label en Suisse latine.

Concernant le rapport entre coûts et avantages, les prix ont déjà été ajustés dès 2019 pour les petites et moyennes entreprises. Toutefois, il est urgent d'agir concernant les entreprises labellisées depuis longtemps, qui mettent déjà en œuvre la GSE à un niveau élevé et considèrent de manière critique le rapport entre coûts et avantages. Des ajustements, en cours d'élaboration, seront proposés dans un avenir proche.

Les travaux préparatoires au prochain développement complet du label Friendly Work Space démarrent en 2020. Il s'agira avant tout de simplifier considérablement les bases, mais aussi de remanier les critères compte tenu des derniers résultats sur le travail et la santé 4.0 et d'étudier la possibilité d'une introduction progressive au label.

Impressum

Éditrice

Promotion Santé Suisse

Auteur-e-s

- Regina Jensen, Promotion Santé Suisse
- Noémi Swoboda, Promotion Santé Suisse
- Eric Bürki, Promotion Santé Suisse
- Lisa Guggenbühl, Promotion Santé Suisse

Rapport d'évaluation

Stocker Désirée, Jäggi Jolanda, Bannwart Livia, Guggenbühl Tanja, Egger Theres & Danuser Brigitta (2020). *Utilisation de l'offre du label Friendly Work Space*. Berne.

Série et numéro

Promotion Santé Suisse, Feuille d'information 41

© Promotion Santé Suisse, mai 2020

Renseignements et informations

Promotion Santé Suisse
Wankdorfallee 5, CH-3014 Berne
Tél. +41 31 350 04 04, fax +41 31 368 17 00
office.bern@promotionsante.ch
www.promotionsante.ch/publications
www.promotionsante.ch/resume-evaluation-friendly-work-space