



Anne Michellod, Directrice des Ressources Humaines

## « Les valeurs de la Loterie Romande reposent sur des principes de partage, de collaboration, de loyauté et de respect. »

En février 2013, la Société de la Loterie de la Suisse Romande a obtenu le label Friendly Work Space® Candidate. Directrice des Ressources Humaines, Anne Michellod a accompagné le processus de certification et est convaincue de l'utilité du label de qualité de Promotion Santé Suisse.

Interview: HR Today

### **La Loterie Romande a obtenu le label Friendly Work Space® l'année dernière. Quelle a été votre motivation à obtenir le label?**

La motivation première était de dresser un état des lieux complet et structuré des différentes mesures prises jusqu'alors en matière de santé au travail. Comme ces mesures étaient quelque peu éparses, souvent prises au coup par coup, l'idée était de les rassembler dans un concept global qui puisse s'appuyer sur des critères et une approche construite. C'est la raison pour laquelle

notre choix s'est porté sur le label Friendly Work Space®, qui analyse le concept de la gestion de la santé en entreprise selon une méthodologie claire et pragmatique. Le deuxième objectif était de pouvoir s'appuyer sur les résultats obtenus pour pouvoir définir un plan d'action pour le futur. Le label a également été l'occasion de développer, dans le cadre général des ressources humaines, la thématique de l'«employer's branding» (l'image de marque de l'employeur), soit de communiquer sur la qualité de l'environnement de travail proposé à la Loterie Romande et le soin apporté au suivi des collaborateurs dans l'entreprise, aussi bien à l'interne que vis-à-vis du grand public et des candidats potentiels.

### **L'assessment et le rapport d'évaluation y relatif vous ont-ils permis de développer la mise en œuvre de mesures de gestion de la santé au travail?**

En premier lieu, il convient de relever que le label Friendly Work Space® vient d'être attribué à la Loterie Ro-

mande et que, par conséquent, la plupart des potentiels d'amélioration sont encore à réaliser. Un plan d'action s'appuyant sur des objectifs concrets à atteindre au cours des trois ans qui viennent est en cours d'élaboration. Dans ce contexte, il a été décidé de reconduire une vaste enquête de satisfaction des collaborateurs de manière à pouvoir profiter de cet outil pour, à l'aide de questions ouvertes, obtenir des feedbacks sur les thématiques liées à la santé au travail. Le résultat complet de l'enquête, menée par un organisme externe, a été présenté au personnel et publié dans le détail sur l'Intranet de l'entreprise. Cette démarche a permis d'affiner le plan d'action global sur la gestion de la santé au travail.

**A quels défis êtes-vous confrontée dans la mise sur pied d'une gestion systématique de la santé dans une institution telle que la Loterie Romande?**

Le principal défi est celui lié à la taille de l'entreprise. Une grande société employant plusieurs milliers de collaborateurs peut mettre en place une structure dédiée à la gestion de la santé au travail. La Loterie Romande comptant 300 collaborateurs, elle est une entreprise trop petite pour avoir un spécialiste chargé de cette thématique. Autrement dit, la gestion de la santé au travail est une responsabilité parmi d'autres assumée par la direction des Ressources humaines, avec pour conséquence que cette thématique prend davantage la forme d'une gestion de projet prévoyant la mise en place de mesures spécifiques. De ce fait, il est plus difficile de répondre à certains grands critères stratégiques proposés par le label Friendly Work Space®. L'exercice consiste donc à répondre aux exigences élevées du label, mais avec des moyens forcément adaptés à la taille de l'entreprise.

**Quels sont d'après vous les critères les plus importants pour une gestion de la santé en entreprise réussie?**

Selon moi, les critères les plus importants sont au nombre de quatre. Premièrement, il convient d'avoir une vision claire de l'entreprise en rapport avec la santé basée sur des indicateurs concrets, tels que le taux d'absentéisme, le taux de rotation ainsi que le degré de satisfaction des collaborateurs. Ensuite, l'implication des différents acteurs de l'entreprise dans la construction d'une gestion de la santé au travail, en particulier de la personne chargée de la responsabilité sociale d'entreprise, de la personne chargée de la sécurité et des représentants du personnel, est fondamentale pour pouvoir mettre en place une équipe pluridisciplinaire. Troisièmement, il s'agit de définir des lignes directrices pour la mise en œuvre d'actions concrètes sur du long terme. Les potentiels d'amélioration dégagés par le processus

de certification du label Friendly Work Space® donnent à cet égard des indications pertinentes. Enfin, il convient de veiller à la qualité de la communication à l'interne sur les projets liés à la santé au travail, par le biais notamment d'une information régulière et d'une offre de mesures de prévention qui soit attractive et pragmatique à la fois.

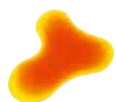
**Dans le cas où une entreprise aimerait mettre sur pied une promotion de la santé systématique, par quoi lui conseilleriez-vous de commencer ? Quelles sont les erreurs à éviter?**

L'écueil à éviter serait de commencer par une approche trop théorique. Je conseillerais par conséquent de dresser tout d'abord un état des lieux concret des mesures entreprises en matière de santé au travail dans la société en question. Dans un second temps, il faudrait veiller à pouvoir disposer dans l'équipe de gestion du projet des compétences nécessaires en matière de gestion de la santé au travail, soit en interne, soit en s'adjoignant les conseils d'un spécialiste externe. Ensuite, il conviendrait de s'appuyer sur la structure méthodologique proposée par le label Friendly Work Space® pour lire la pratique de l'entreprise et aborder le processus de certification dans un état d'esprit constructif. Il est important que l'ensemble du projet puisse s'inscrire dans un processus d'amélioration continue. Ainsi, l'idéal consiste à s'appuyer sur les potentiels d'amélioration pour proposer à la direction générale de l'entreprise des axes de développement et faire de la gestion de la santé au travail une thématique intégrée et vécue concrètement par chaque collaborateur.

**La gestion de la santé en entreprise est fortement liée à la culture d'entreprise. Pouvez-vous nous citer un ou deux exemples qui illustrent que ces valeurs sont vécues au quotidien dans votre société?**

Les valeurs de la Loterie Romande reposent sur des principes de partage, de collaboration, de loyauté et de respect. Dans le cadre de la gestion de la santé au travail, l'entreprise propose des formations et des informations dans le domaine de la prévention des risques (alimentation, posture du dos, etc.), et ceci à l'ensemble des collaborateurs, ce qui leur donne l'occasion de rencontrer des personnes avec lesquelles ils n'ont pas forcément l'habitude de travailler et d'aborder entre eux des thèmes qui ne portent pas directement sur l'exploitation et la création des jeux en tant que telles. Les collaborateurs peuvent ainsi acquérir de nouvelles compétences, poser des questions à des intervenants spécialisés et interagir avec d'autres dans un climat propice à l'apprentissage et au développement personnel.

**Quel a été votre plus grand succès chez la Loterie Romande qui vous tient particulièrement à cœur?**



Je citerais l'excellent résultat obtenu lors de la dernière enquête de satisfaction qui met en avant la qualité de la collaboration au sein de l'entreprise. A cela s'ajoutent différentes mesures de communication internes, comme par exemple le Forum cinéma, qui rassemble l'ensemble des collaborateurs et permet au Directeur général de s'exprimer sur l'actualité de l'entreprise et de répondre en direct à toutes les questions posées par les membres du personnel. Suivi d'un apéritif et d'une séance de cinéma offerte à l'ensemble des collaborateurs et de leurs proches, ce forum est également l'occasion de tisser des liens et de partager un moment de convivialité. Une autre mesure instaurée est l'organisation, chaque deux ans, d'un team building d'entreprise avec pour objectif de renforcer les interactions entre les différents collaborateurs et départements. En 2012, ce team-building a mené à la construction d'un village d'igloos, suivie d'un thé chaud autour d'un joyeux feu de camp, puis d'une fondue partagée. Cet événement a rencontré un vif succès, si bien que nous nous réjouissons du prochain.

## **Société de la Loterie de la Suisse Romande**

Avec près de 300 collaboratrices et collaborateurs, la Société de la Loterie de la Suisse Romande, sise à Lausanne, a pour but d'organiser et d'exploiter, avec les autorisations prescrites par la loi, les jeux de loterie et de paris sportifs sur le territoire des six cantons romands afin d'en destiner le bénéfice à des milliers d'institutions d'utilité publique, à vocation sociale, culturelle ou sportive. Depuis plusieurs années, la Société s'engage en faveur de la santé et du bien-être de ses collaboratrices et collaborateurs. Cette politique volontaire a été récompensée en février 2013 par l'obtention du label Friendly Work Space® Candidate de Promotion Santé Suisse.

## **Informations complémentaires**

**[www.friendlyworkspace.ch](http://www.friendlyworkspace.ch)**

Sous cette adresse, vous trouverez des informations détaillées sur la marche à suivre pour obtenir le label. Tous les outils pour la réalisation de l'analyse de la situation (outil d'évaluation) y sont disponibles gratuitement.