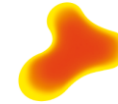


## **Label Friendly Work Space**

**FAQ – Questions fréquemment posées**

Promotion Santé Suisse

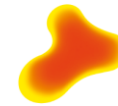
Janvier 2017



# FAQ: création du label

## I Pourquoi le label Friendly Work Space a-t-il été créé?

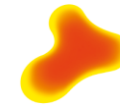
- I Promotion Santé Suisse s'engage dans différents domaines concernant la promotion de la santé en entreprise. Nous entendons établir des standards, mettre à disposition des instruments, prouver leur efficacité et leurs avantages, travailler en partenariat et, surtout, diffuser la promotion de la santé en entreprise.
- I Le développement du label a permis de définir des standards suisses de gestion de la santé en entreprise (GSE), qui représentent l'un des principaux objectifs de Promotion Santé Suisse
- I Une analyse de la situation de la GSE en Suisse a donné les résultats suivants, qui ont également motivé la mise en place du projet:
  - I Il existe différentes activités de GSE dans de nombreuses entreprises, mais elles manquent de coordination.
  - I Les directives des autorités relèvent essentiellement de la sécurité au travail/protection de la santé et moins de la GSE.
  - I La Suisse ne dispose d'aucune base de GSE reconnue.
  - I On observe une augmentation des frais en raison des absences, des «démissions intérieures» et de la fluctuation.



# FAQ: création du label

## I Qui a créé le label Friendly Work Space?

- I Promotion Santé Suisse est l'unique organe d'octroi de ce label. Promotion Santé Suisse est une fondation de droit privé qui a pour objectif de renforcer et de diffuser la promotion de la santé et la prévention. Le groupe cible est la population résidant en Suisse.
  
- I Le label Friendly Work Space dispose d'une organisation structurelle composée des quatre organes suivants:
  - I Conseil consultatif économique: représentants de l'économie et du monde professionnel
  
  - I Pool d'assesseurs: tous les assesseurs
  
  - I Autorité de recours
  
  - I Groupe de travail Critères



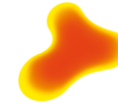
# FAQ: bases du label I

## I Sur quoi repose le label Friendly Work Space?

- I Le label repose sur six critères de qualité, répartis en 25 sous-critères.
- I Voici les critères de qualité avec chacun de leurs objectifs:

Critère	Objectifs
1 GSE et politique d'entreprise	Intégration de la GSE dans les systèmes de gestion existants, tâche de conduite
2 Aspects de la gestion du personnel et de l'organisation du travail	Création de structures de travail et d'une organisation des tâches favorisant le développement de la personnalité et de la santé
3 Planification de la GSE	Mise en place d'un concept de GSE, contrôle, analyse et amélioration en continu
4 Responsabilité sociale	Rôle à l'égard des parties prenantes et de l'environnement, gestion des ressources
5 Mise en œuvre de la GSE	Mesures qui permettent une structuration du travail conforme à la santé ainsi que des mesures de soutien à un comportement favorable à la santé
6 Evaluation globale	Mesure de l'efficacité de la GSE à l'aide d'indicateurs

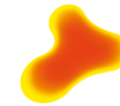
- I **Large ancrage international:** le développement des critères s'inspire des directives du réseau européen pour la promotion de la santé en entreprise (ENWHP). Le label est placé sous le signe de la «Déclaration de Luxembourg», qui a donné naissance en 1997 à l'ENWHP et permis le lancement des activités correspondantes.



## FAQ: bases du label II

### I Qu'évalue-t-on précisément lors d'un label-assessment?

- I Chacun des 25 sous-critères liés à la gestion de la santé en entreprise est évalué à l'aide d'une échelle comprenant les cinq niveaux suivants (voir évaluation FAQ):
  1. Absence de preuves ou preuves anecdotiques de mise en œuvre
  2. Prise de conscience et mise en œuvre ponctuelle
  3. Mise en œuvre intégrée et systématique
  4. Mise en œuvre systématique avec évaluation et contrôle
  5. Mise en œuvre optimisée après l'évaluation et le contrôle
  
- I Il s'agit donc de l'évaluation de la **systématique de la GSE** au sein d'une organisation. Il est important à cet égard que la GSE soit comprise comme un processus et intégrée systématiquement dans des processus organisationnels. Il ne s'agit pas d'évaluer la qualité de chaque mesure de GSE, mais le caractère systématique de leur mise en œuvre dans l'organisation et, le cas échéant, de leur évaluation et de leur amélioration.



# FAQ: avantages I

## I Qu'apporte la GSE à une entreprise?

- I La gestion de la santé en entreprise comprend l'élaboration de structures et de processus d'entreprise visant à améliorer durablement les conditions favorables à la santé des collaborateurs et à contribuer ainsi au succès de l'entreprise.
- I La GSE présente à cet égard des avantages aussi bien pour l'employeur que pour les employés.

### COLLABORATEURS EN BONNE SANTÉ

- Maintien durable des capacités professionnelles et des performances
- Amélioration de la santé
- Augmentation de la satisfaction au travail et de la motivation
- Baisse des contraintes psychiques et physiques, augmentation des ressources
- Amélioration de la gestion des défis d'entreprise

### ENTREPRISE EN BONNE SANTÉ

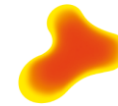
- Optimisation des conditions de travail
- Optimisation des processus
- Climat de travail favorable à la santé
- Direction axée sur les collaborateurs
- Capacité d'innovation
- Fidélisation des collaborateurs
- Renforcement de l'image de l'entreprise

### BÉNÉFICE FINANCIER

- Réduction des coûts liés à l'absentéisme<sup>1</sup>
- Réduction du personnel de remplacement et auxiliaire
- Réduction des fluctuations
- Rapport coûts/bénéfices clairement positif<sup>2</sup>

1 Etude suisse SWiNG (2011): projet sur trois ans (huit entreprises, 3000 collaborateurs) avec analyse de la situation, mesures et interventions

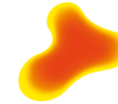
2 Etudes internationales: iga Report 28 (2015), étude Chapman LS et al., (2005), rapport coûts/avantages entre 1:3 et 1:6



## FAQ: avantages II

### I Qu'apporte le label à une entreprise?

- I Le label permet une **autoévaluation intégrée et systématique** de l'état de la GSE au sein de l'organisation. Concrètement,
  - I il permet de définir des standards de référence;
  - I de disposer d'un instrument de planification;
  - I de bénéficier d'une perspective globale sur chaque mesure de GSE; et
  - I d'exprimer clairement l'importance de la GSE au sein de l'entreprise (= engagement visible).
  
- I Le label peut être utilisé comme **moyen de communication** externe et interne pour:
  - I les collaborateurs existants et les nouveaux collaborateurs potentiels;
  - I les fournisseurs et les clients;
  - I les concurrents;
  - I le public.

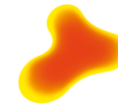


## FAQ: avantages II

### I Qu'apportent les critères et leur évaluation à une entreprise?

- I Attribution d'actions isolées à un système
- I Rattachement à d'autres systèmes de gestion en entreprise sur la base du modèle EFQM (European Foundation for Quality Management)
- I Mise en évidence des forces et des potentiels d'amélioration au sein de l'organisation
- I Déclarations sur la qualité des mesures réalisées et aide pour l'élaboration des futures mesures
- I Harmonisation de la GSE au sein de l'organisation
- I Soutien apporté lors de l'introduction de la GSE

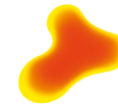




# FAQ: processus I

## I Quelles sont les organisations autorisées?

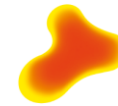
- I Chaque organisation peut être candidate à l'obtention du label Friendly Work Space. L'organisation peut être active dans le secteur de la production ou des services, être publique ou privée, être une grosse entreprise ou une PME.
- I Dans tous les cas, le label est développé pour les entreprises en Suisse. Les différents sites d'une organisation ne peuvent bénéficier d'un assessment ou d'un label séparé. Le processus de labellisation concerne l'entreprise dans son ensemble.



# FAQ: processus I

## I Comment une organisation reçoit-elle le label?

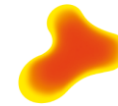
- I **Check GSE (en option):** analyse rapide sur [www.gse-check.ch/gu](http://www.gse-check.ch/gu). Nous vous aidons volontiers à effectuer l'analyse dans le cadre d'un atelier.
- I Deux étapes sont nécessaires pour l'octroi du label:
- I **Self-assessment:** chaque organisation effectue un self-assessment en interne. Ce self-assessment comporte trois étapes:
  - I Pour chaque sous-critère, l'entreprise donne une description de ses constats propres/internes (évaluation qualitative).
  - I Une autoévaluation quantitative est effectuée sur une échelle de 1 à 5 (voir page 12).
  - I Par ailleurs, pour chaque sous-critère, l'entreprise décrit les documents disponibles apportant la preuve des éléments constatés. (Ces documents doivent être présentés le jour du label-assessment.)
  - I Le self-assessment peut être effectué à l'aide de notre assessment-tool en ligne, disponible à l'adresse [www.assessment-tool.ch](http://www.assessment-tool.ch).
- I **Label-assessment:** deux assesseurs externes de Promotion Santé Suisse se rendent dans l'entreprise pendant une journée, conduisent des entretiens avec les personnes compétentes et examinent les documents mis à disposition (contrôle aléatoire). Eventuellement, une petite visite de l'entreprise est organisée, ainsi que des entretiens avec des collaborateurs.



## FAQ: processus II

### I Comment une entreprise pose-t-elle sa candidature pour obtenir le label?

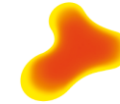
- I Elle peut s'inscrire via la page Internet [www.promotionsante.ch/label](http://www.promotionsante.ch/label)
- I ou directement dans l'assessment-tool [www.assessment-tool.ch](http://www.assessment-tool.ch).
- I Il est recommandé aux entreprises de s'inscrire suffisamment tôt à un label-assessment (au moins huit semaines avant la date souhaitée). Le self-assessment ne doit pas nécessairement être terminé à cette date. Promotion Santé Suisse doit recevoir le self-assessment au moins six semaines avant le label-assessment.



# FAQ: évaluation

## Comment s'effectue l'évaluation quantitative?

- | L'évaluation repose sur une échelle comprenant les cinq niveaux suivants:
  1. **Absence de preuve ou preuves anecdotiques de mise en œuvre:** des preuves claires ou complètes font défaut.
  2. **Prise de conscience et mise en œuvre ponctuelle:** il y a prise de conscience de la thématique et la nécessité d'agir dans ce domaine est reconnue. Des premières mesures sont mises en œuvre.
  3. **Mise en œuvre intégrée et systématique:** la procédure est introduite et soutient la politique et la stratégie. Là où cela s'avère judicieux, elle est liée à d'autres méthodes. La GSE est mise en œuvre de manière structurée.
  4. **Mise en œuvre systématique avec évaluation et contrôle:** on mesure à intervalles réguliers l'efficacité de la procédure et de la mise en œuvre.
  5. **Mise en œuvre optimisée après l'évaluation et le contrôle:** on recourt à des activités orientées vers l'apprentissage afin d'identifier les meilleures pratiques et les possibilités d'amélioration. Les résultats de ce qui a été mesuré et des activités axées sur l'apprentissage sont analysés et utilisés afin d'identifier les améliorations, d'établir des priorités, de les planifier et de les mettre en place.
- | Avec une note de 2.00 à 2.99, une entreprise reçoit la distinction Committed to Friendly Work Space.
- | Avec une note de 3.00 et plus, une entreprise reçoit le label Friendly Work Space.



## FAQ: résultats et validité

### Comment s'effectue l'évaluation qualitative?

- L'évaluation qualitative s'effectue par le biais d'entretiens conduits le jour du label-assessment. Elle se base sur le self-assessment. Elle est également complétée par un examen des documents mis à disposition.

### Quels sont les résultats possibles pour l'octroi du label Friendly Work Space?

- La note minimale est de 1 et la note maximale de 5.
- Avec une note de 2.00 à 2.99, une entreprise reçoit la distinction Committed to Label Friendly Work Space, valable trois ans.
- Avec une note de 3.00 et plus, une entreprise reçoit le label Friendly Work Space, valable trois ans.

### Les résultats de l'assessment sont-ils publiés?

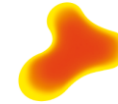
- Non, les résultats ne sont pas publiés.
- Seuls sont publiés les noms des entreprises auxquelles le label a été décerné, ainsi que le type de distinction (Committed ou le label) obtenu.

### Le label est-il limité dans le temps?

- Oui, le label Friendly Work Space est décerné pour une durée de trois ans au maximum.
- La distinction Committed to Friendly Work Space est décernée pour une durée de trois ans au maximum.
- A l'issue de cette période, l'entreprise peut se soumettre à un nouvel assessment qui lui permet, en fonction du résultat obtenu, de prolonger la validité de trois ans.

### Le label peut-il être retiré à une entreprise?

- Oui, si une procédure est engagée à l'encontre de l'entreprise concernant l'un des critères de l'assessment, si l'entreprise n'honore pas ses engagements financiers, si le règlement n'est pas respecté ou si d'autres motifs importants s'opposent à son maintien.



## FAQ: assessseurs

### I Qui sont les assessseurs?

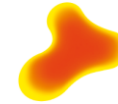
- I Ce sont des personnes qui, outre certains critères spécifiques (voir ci-dessous), ont suivi une formation de Promotion Santé Suisse sur le thème du label-assessment.
- I Les assessseurs doivent répondre aux critères suivants:
  - I Compétences dans le domaine de la gestion de la santé en entreprise
  - I Expérience pratique de plusieurs années dans le domaine de la GSE
  - I Expérience de la direction de projets interdisciplinaires

### I Les assessseurs sont-ils neutres?

- I Les assessseurs n'entretiennent aucun lien économique avec l'entreprise évaluée.
- I Ce ne sont pas d'anciens collaborateurs de l'entreprise évaluée.
- I Ils n'ont pas conseillé l'entreprise, peu de temps précédant le processus de labellisation, dans le cadre d'une activité indépendante.
- I Toute personne répondant à l'un des critères susmentionné ne peut devenir assessseur d'une entreprise.

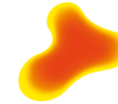
### I Les entreprises sont-elles «fournies» aux assessseurs?

- I Non, Promotion Santé Suisse valide tous les rapports établis par les assessseurs.
- I L'attribution du label revient à Promotion Santé Suisse.
- I Si une entreprise conteste un résultat, elle peut remettre des informations après l'assessment et faire appel à l'instance de recours.



## FAQ: interfaces

- | **Quelle est la délimitation entre les thèmes Sécurité au travail et Protection de la santé?**
  - | Les deux thèmes – sécurité au travail et protection de la santé – sont ancrés dans la loi. Les organes de contrôle en Suisse sont le SECO et les inspections cantonales du travail.
  - | La gestion de la santé en entreprise se fait sur une base volontaire. Sur certaines questions, il existe des recouvrements entre la sécurité au travail et la protection de la santé.
  - | Promotion Santé Suisse reconnaît les organes de contrôle juridiques et ne souhaite donc pas interférer. C'est pourquoi toutes les organisations candidates à un label-assessment attestent par écrit qu'elle se conforment aux directives légales.



## FAQ: PME

### I **Le label est-il également intéressant pour les PME?**

- I Oui. Il est tout aussi intéressant pour les PME que pour les grandes entreprises.

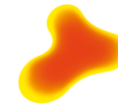
### I **Les PME disposent de moins de moyens pour mettre en œuvre de tels projets. Doivent-elles par conséquent remplir un nombre de critères moindre que les grandes entreprises?**

- I Non. La teneur des critères est importante pour TOUTES les entreprises, quelle que soit leur taille. Ce sont donc les mêmes critères de qualité qui s'appliquent aux PME et aux grandes entreprises; en revanche, des différences apparaissent dans la manière dont ces critères doivent être documentés.
- I D'une manière générale, les PME
  - I ont besoin de moins de concepts;
  - I collaborent davantage avec des organes externes, plutôt qu'avec un organe propre; et
  - I opèrent de manière moins systématique en axant davantage leur travail sur les besoins.

### I **Les organisations souhaitant obtenir le label doivent-elles avoir un nombre minimum ou maximum de collaborateurs?**

- I Non
- I Grandes entreprises: à partir de 250 collaborateurs
- I PME: jusqu'à 250 collaborateurs
- I Cas limite: il n'est pas nécessairement judicieux pour une organisation de moins de 100 collaborateurs de se porter candidate. Cela impliquerait une formalisation excessive de processus dont l'application est vécu très différemment d'une personne à l'autre au quotidien. C'est pourquoi, une candidature au label n'est pas indiquée.





## FAQ: coût

### I Combien coûte le label?

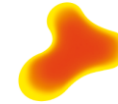
- I Le coût du label correspond aux coûts effectifs, autrement dit principalement aux dépenses des assesseurs.

#### **Forfait assessment pour les entreprises, présentation de l'entreprise comprise:**

- I Premier assessment grande entreprise (à partir de 250 coll.) CHF 17 000.–
- I Premier assessment PME (jusqu'à 249 coll.) CHF 14 500.–
- I Re-assessment grande entreprise /PME CHF 13 500.–
- I Assessment partiel grande entreprise/PME CHF 6000.–
- I → Offres individualisées pour les organisations complexes, groupes de sociétés et groupes (étude préliminaire CHF 3000.–)

#### **Frais de licence annuels:**

- I Jusqu'à 249 coll. (PME) CHF 1000.–
- I 250-4999 coll. CHF 2000.–
- I 5000-9999 coll. CHF 3000.–
- I 10 000 coll. et plus CHF 5000.–



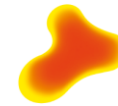
## FAQ: coût

### I **Cet investissement est-il intéressant sur le plan financier?**

- I La gestion de la santé en entreprise a un coût. Mais l'investissement en vaut la peine: le résultat d'exploitation évolue de manière favorable lorsque les collaborateurs sont plus motivés, en meilleure santé et moins absents, et que le personnel fluctue moins.
- I Différentes études montrent que le retour sur investissement passe de 1 à 3. Autrement dit, même dans le pire des cas, une entreprise a tout intérêt à investir dans la gestion de la santé.
- I Voir également le FAQ sur les avantages

### I **S'agit-il d'une nouvelle distinction qui bénéficie avant tout à l'organe d'octroi?**

- I Non. Le coût du label ou de l'assessment est calculé sur la base des frais effectifs. S'ajoute à cela un montant forfaitaire, qui permet de couvrir les frais administratifs.



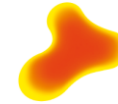
## FAQ: tricheries

### I **Le label peut-il être obtenu de manière frauduleuse/«acheté»?**

- I Non. L'obtention du label nécessite un long travail sur le thème et un engagement correspondant.
- I Promotion Santé Suisse, qui est l'organe d'octroi, est garante de la neutralité.
- I Promotion Santé Suisse étant un organe d'octroi neutre, les assesseurs n'ont aucun lien économique avec les entreprises évaluées.

### I **Les entreprises initiatrices du label ont-elles été avantagées dans l'obtention du label?**

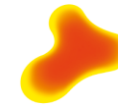
- I Non. Les mêmes conditions s'appliquent à toutes les organisations.
- I Le seul avantage des entreprises initiatrices, c'est leur grande expérience dans le domaine de la GSE, qui a permis d'élaborer les critères de qualité.
- I Jusqu'à fin mars 2009, les initiateurs ont pu participer à un projet pilote exclusif. Des entreprises ou des secteurs des entreprises initiatrices étaient déjà en mesure d'obtenir le label.



## FAQ: engagement factice

- | Est-ce que beaucoup d'entreprises ne se portent pas candidates par souci de leur image sans s'engager réellement dans la mise en œuvre de la GSE?**
  - | Bien sûr, un engagement en matière de GSE a des répercussions positives sur l'image d'une entreprise pour les collaborateurs et le monde extérieur.
  - | Mais sans engagement clair en la matière, l'entreprise ne peut pas obtenir le label.
  
- | Ces labels ne servent-ils pas avant tout à tranquilliser le management, qui se persuade ainsi qu'il met tout en œuvre dans l'intérêt de ses collaborateurs quand, dans le même temps, il en exige/est obligé d'en exiger toujours plus?**
  - | Pour obtenir le label, il n'est pas question d'en faire le plus possible, mais d'agir selon un processus systématique et durable avec des effets qui se développent sur le long terme.
  - | Une entreprise ne peut obtenir le label si elle définit et met en œuvre quelques mesures, puis les supprime.
  - | La gestion de la santé en entreprise doit être ancrée dans l'entreprise et planifiée, mise en œuvre et évaluée de manière systématique.

# FAQ: entreprises initiatrices des critères de qualité



Gesundheitsförderung Schweiz  
Promotion Santé Suisse  
Promozione Salute Svizzera

**MIGROS**

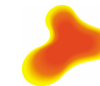
**ABB**

**ALSTOM**



**suva**

ASA | SVV  
Schweizerischer Versicherungsverband  
Association Suisse d'Assurances  
Associazione Svizzera d'Assicurazioni



Gesundheitsförderung Schweiz  
Promotion Santé Suisse  
Promozione Salute Svizzera

Institut für Arbeitsmedizin **ifa.**

**iafob** -  
- Institut für Arbeitsforschung und  
Organisationsberatung

soutenues par...



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

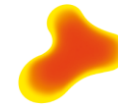
Eidgenössisches Volkswirtschaftsdepartement EVD  
**Staatssekretariat für Wirtschaft SECO**



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Eidgenössisches Departement des Innern EDI  
**Bundesamt für Gesundheit BAG**





Gesundheitsförderung Schweiz  
Promotion Santé Suisse  
Promozione Salute Svizzera

## Pour de plus amples informations:

[www.promotionsante.ch/label](http://www.promotionsante.ch/label)

[madlen.witzig@promotionsante.ch](mailto:madlen.witzig@promotionsante.ch)

Promotion Santé Suisse  
Wankdorfallee 5, 3014 Berne  
Telefon +41 (31) 350 04 04  
[www.promotionsante.ch](http://www.promotionsante.ch)