

*Kontakt Systeme, à Egg (ZH)
et à Seon (AG), participe
depuis plus d'un an et demi
au programme vital-PME.
Le but de ce programme est de
renforcer le capital santé des
entreprises et d'améliorer le
bien-être des collaborateurs.
Un premier bilan.*

Culture d'entreprise et promotion de la santé

Une PME montre l'exemple

Markus Kocher

Urs Fischer conduit prudemment son chariot élévateur à travers l'entrepôt. Avec beaucoup de concentration et de précision, il charge de lourds rouleaux de câbles à cinq mètres de hauteur, avant d'aller à l'autre bout de la halle charger une autre palette avec des centaines de connecteurs. A première vue, on a de la peine à imaginer que le programme de promotion de la santé auquel participe Kontakt Systeme depuis un an et demi ait pu avoir un quelconque effet sur un travail de routine comme celui-ci. C'est Urs Fischer qui éclaire notre lanterne: «Avant, il m'arrivait souvent de trans-

porter à la main des caisses très lourdes d'un box dans un autre. Mais, depuis que je sais que c'est mauvais pour le dos, je prends toujours l'élévatrice pour faire ces transports.»

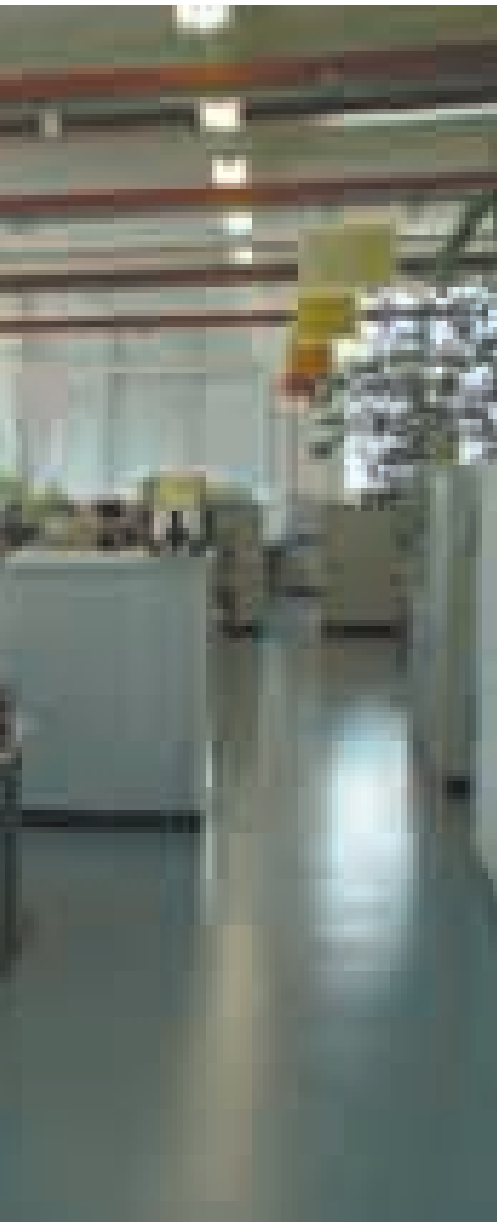
Pour Daniel Obrist, chef du secteur Services Centraux et membre de la direction, les résultats directs du programme de la promotion de la santé sur le travail dans l'entreprise sont en fait plutôt l'exception que la règle. «Depuis toujours, notre entreprise attache une grande importance à la sécurité et, par chance, nous avons très peu d'accidents de travail; il a donc été clair pour nous dès le départ que le programme n'aurait qu'un impact marginal sur la marche du travail.» De plus, le manie-

ment des connecteurs et des câblages n'est pas particulièrement nocif pour la santé et ne comporte pas beaucoup de risques d'accidents.

Mais alors, me direz-vous, à quoi bon participer au programme? Pour M. Obrist, la réponse est claire: «Surtout dans une période de difficultés économiques, le bien-être des collaborateurs est d'une très grande importance pour la motivation et la satisfaction du personnel, pour l'ambiance de travail, mais aussi pour la réussite de l'entreprise.»

Sortie d'entreprise dans une oasis

M. Obrist sait de quoi il parle et les activités organisées par l'entreprise le prouvent. En 2001, par exemple, pour fêter les trente ans de la maison, les



Photos: David Adair/ex-press, Markus Kocher



collaborateurs et collaboratrices – et leurs partenaires ou conjoints – sont tous partis passer trois jours à Tozeur, une oasis du sud tunisien; une autre fois, c'est un week-end de ski qui a été

«Grâce au programme de promotion de la santé, je fais maintenant du jogging régulièrement, j'ai arrêté de fumer et je fais plus attention à ce que je mange.»

Peter Bachmann, Marketing de produits

organisé par la direction ou un voyage à Budapest où tout le personnel était invité. «Cette forte identification avec l'entreprise s'explique aussi par le fait que la firme fait preuve depuis toujours d'une grande générosité en matière de

caisse de pensions. Elle prend à sa charge de nombreuses primes d'assurances sociales et laisse une grande latitude pour les initiatives personnelles», explique encore M. Obrist.

Ces exemples montrent le prix que Kontakt Systeme attache au bien-être, à l'ambiance de travail et à la santé; mais le jubilé des trente ans a encore marqué un regain d'intérêt pour la promotion de la santé sur le lieu de travail. M. Obrist se souvient: «Pour le jubilé, les cadres de direction ont participé à un séminaire intitulé «fit im Job» (En forme au travail) et lors de ce séminaire, nous avons décidé de faire quelque chose en faveur de tous les collaborateurs.» La nouvelle s'est répandue

comme une traînée de poudre dans l'entreprise et a fait naître de grandes attentes. «Certains collaborateurs et collaboratrices sont allés jusqu'à espérer que nous offririons à tout le monde une semaine bien-être dans un hôtel 5 étoiles», dit en riant M. Obrist.

Les émotions au masculin – un sujet difficile

En novembre, à la place de ces vacances bien-être, il y a eu un projet sur «les pères tiraillés entre le métier et la famille». Pendant quatre demi-journées – sur une base de volontariat, naturellement – des modules ont fait réfléchir ceux de nos collègues qui ont des enfants sur les questions liées au rôle du père. Les sujets proposés étaient

Chez Kontakt Systeme, la promotion de la santé est plus qu'un luxe quand tout va bien. Ce que les employés savent apprécier.

tels que «A quoi sert le père?» ou «Sentiments de père ou sentiments d'homme?» Ces sujets n'ont pas tous été bien accueillis. Certains collaborateurs ont eu beaucoup de peine à parler de leurs sentiments et de leurs émotions. Par contre, j'ai trouvé très positif que l'on ait pris le temps de parler de ces aspects de la vie, sujets qui n'ont habituellement pas leur place dans le monde professionnel», se souvient M. Obrist. Le projet rappelle des souvenirs mitigés à Alfred Wacker, chef du secteur Développement et Construction. «D'un côté, les différences hiérarchiques créent trop de gêne entre les cadres et le personnel 'normal', d'un autre côté, les intervenants ne m'ont pas convaincu.»

Pour M. Obrist, il n'y a pas vraiment de raison de baisser les bras: «Même si le premier projet a souffert de certaines maladies d'enfance – il n'était d'ailleurs pas encore sous l'égide de *vital-PME* – j'ai voulu continuer à poursuivre la promotion de la santé, mais il m'a semblé qu'il fallait attaquer le problème globalement, afin de pouvoir cerner les points forts et les potentiels d'amélioration.» Les étapes suivantes furent, au printemps 2002, une consultation anonyme du personnel et de la direction sur le programme. L'enquête avait plusieurs objectifs:

- Attirer l'attention sur le thème «Travail et santé» et mettre en évidence les aspects de l'activité professionnelle ayant trait à la santé.
- Dresser un bilan des forces/faiblesses de l'entreprise en ce qui concerne les conditions de travail et la place de travail.
- Identifier le potentiel d'amélioration de l'entreprise concernant la santé et le bien-être des collaborateurs.
- Déterminer les secteurs où il serait utile d'introduire des mesures de promotion de la santé.

Maillon faible: l'information

Si l'enquête n'avait pas fait beaucoup de vagues auprès du personnel, les choses allaient devenir vraiment intéressantes au mois de juillet, lorsque les résultats ont été présentés. D'autant plus que, juste au même moment, l'entreprise était vendue à un grand groupe fran-

çais et, pour des motifs économiques, il fallait entamer des négociations de licenciement. M. Obrist se souvient: «Il y avait beaucoup d'insécurité dans toute l'entreprise et nous nous attendions à des résultats assez négatifs»; la surprise et la joie ont été d'autant plus grandes lorsque le jugement global des personnes interrogées s'est révélé extrêmement positif. «Plus de 80% des personnes interrogées ont jugé la situation

«Le programme n'a pas eu d'effets concrets sur ma façon de voir la vie. Cependant, cela m'a donné la confirmation que, concernant l'exercice physique et l'alimentation, je suis sur le bon chemin.»

Alfred Wacker, Développement et Construction

positive particulièrement dans certains domaines comme l'attachement à l'entreprise, l'accomplissement des tâches et l'organisation des horaires. Ce qui joue un grand rôle ici, c'est que, depuis des années, nous avons la semaine de 40 heures, des horaires très individualisés, cinq semaines de vacances et une grande flexibilité dans les horaires. Nos blocs horaires couvrent uniquement les plages allant de 9 h à 11 h 30 et de 13 h 30 à 16 h.»

La politique d'information et la participation des collaborateurs ont donné des résultats plus mitigés. Ces points ont été jugés positifs par seulement 45% des personnes interrogées, contre plus de 20% de jugements négatifs. Daniel Obrist comprend mal ces réactions: «Visiblement, beaucoup de gens ne reçoivent pas les informations qui leur sont communiquées. Nous constatons que le panneau d'affichage est presque toujours ignoré. Il est alors bien difficile de savoir quelles informations il faut continuer à transmettre et où s'arrête le besoin d'information. Mais, en principe, la règle est qu'un employé voulant une information n'a qu'à s'adresser à la direction, la porte est toujours ouverte.»

Fruits et eau à disposition

Ces petites réserves mises à part, l'enquête s'est révélée fructueuse et a gé-

né de nombreuses activités. On citera en premier lieu les ateliers du «cercle de santé». Avec le soutien de l'Institut de médecine sociale et préventive de Zurich (IMSPZ), une équipe mixte de sept personnes s'est réunie en plusieurs ateliers pour analyser en détail l'enquête des collaborateurs, à la suite de quoi des mesures d'ensemble ont été prises pour la promotion de la santé. Un exemple? Tous les collaborateurs ont participé à des séances d'information où ils ont été informés des aspects ergonomiques de leur place de travail. Le cas échéant, leur place de travail a été évaluée du point de vue ergonomique. Des conseils d'améliorations ont été donnés et – si le collaborateur le souhaitait – cette amélioration était mise en œuvre, toutefois sans nouveaux investissements financiers. M. Obrist lui-même avait demandé à profiter de cette offre et cela fut un réel succès: «Depuis que mon écran est bien orienté sur ma table, je n'ai plus de tensions dans la nuque.»

Les réactions ont aussi été très positives du côté du personnel en novembre 2002 lors du repas de Noël. Les collaborateurs ont préparé eux-mêmes tous les plats, très équilibrés, du souper, avec le soutien de deux professionnels; même satisfaction, lors de l'atelier de motivation de «En forme au travail» qui a traité de sujets tels que «exercices physiques», «alimentation» et «détente». Un autre atelier a donné à tous les participants l'occasion d'approfondir leurs connaissances et d'analyser des cas concrets. Enfin, un accueil très favorable a été réservé aux semaines du fruit, au cours desquelles des fruits ont été distribués gratuitement dans toute l'entreprise. Idem pour l'action «de l'eau fraîche sur la place de travail». Par contre, les manifestations sportives organisées pendant les heures libres (tours à vélo pendant la pause de midi, matches de badminton le soir, etc.) ont eu moins de succès.

Et avec «Politique de l'information et communication», où en est-on? «Les résultats de l'enquête ne sont pas restés sans effets et, en mai de cette année, nous avons demandé à l'IMSPZ d'animer un atelier modulaire intitulé «Collaboration en équipe», réunissant

deux équipes différentes sur deux demi-journées», répond M. Obrist. «En fait, l'atelier n'a pas connu le succès escompté. Dans une des équipes, il y avait trop peu de participants pour que la situation soit profitable. L'autre équipe, plus nombreuse, a utilisé le module pour régler des désaccords à l'intérieur de l'équipe. Ce n'était pas exactement dans l'esprit du module, mais cela a au moins servi à éliminer les désaccords.»

Un coût modeste pour l'entreprise

Outre Promotion Santé Suisse, Kontakt Systeme aura eu pour partenaire l'Institut de médecine sociale et préventive de Zurich (ISPMZ). «Combinaison parfaite», se félicite M. Obrist: «L'équipe de l'ISPMZ a fait un travail vraiment formidable.» Kontakt Systeme a aussi collaboré avec Olé Petersen de la maison «fit im job» à Winterthour.

Dans un contexte économique très tendu – qui concerne de près Kontakt Systeme – le coût de l'opération entre également en ligne de compte. Les chiffres avancés par M. Obrist ont de quoi surprendre: «Nous n'avons dépensé de l'argent que pour l'atelier de motivation «fit im Job», soit environ 8000 francs. Toutes les autres prestations ont été prises en charge par le programme vital-PME. Un investissement modeste donc pour l'entreprise, même s'il convient d'y ajouter encore le temps de travail consenti.

Et quel est le bilan final pour l'entreprise? Ici encore, M. Obrist est clair:

«Comme nous sommes bien équipés du point de vue du parc des machines et des places de travail, il n'y a que de petites choses à changer chez nous. Je trouve bien que nous puissions toujours manger des fruits frais.»

Ursula Gloor, Assemblage

«Je ne crois pas que ce programme nous ait permis d'éviter ne serait-ce qu'un seul arrêt maladie. Et je n'irai pas jusqu'à conclure que vital-PME fait gagner cinq ans d'espérance de vie à notre personnel. Pour nous, il s'agit

Kontakt Systeme

Lors de sa fondation en 1971, Kontakt Systeme était une petite entreprise commerciale gérée par deux associés. En trente ans, la maison, qui a son siège social à Egg (ZH) et un département à Seon (AG), est devenue la spécialiste de la connectique, du câblage universel de communication et de la téléphonie (ISDN et ADSL).

Son réseau de distribution compte des fabricants aussi connus que ITT, Canon et 3M. Un très vaste programme de plus de deux millions de connecteurs différents permet d'offrir des solutions sur mesure à l'industrie, l'informatique, les télécommunications et le militaire. Grâce à un assortiment considérable et à son propre assemblage, les livraisons se font dans des délais très courts pour un très grand nombre de produits de connectique. De plus, grâce à son expertise et son expérience, Kontakt Systeme est un partenaire de confiance pour les installateurs, les intégrateurs de systèmes et les distributeurs de matériel électrique.

La vente de l'entreprise, l'année dernière, et son intégration au groupe français REXEL, leader européen du commerce de matériel électrique, aura, sans aucun doute, marqué un tournant important dans l'histoire de Kontakt Systeme.



L'atelier de Egg (ZH).

Kontakt Systeme occupe actuellement 55 collaborateurs et collaboratrices, dont 1/3 dans la connectique et 2/3 dans la télématique.

Pour plus d'informations, voire le site: www.cosy.ch

Renseignements concernant le programme de promotion de la santé vital-PME dans cette entreprise:

M. Robert Hildbrand
Gewerbestrasse 16
8132 Egg
Téléphone 01 986 24 00
robert.hildbrand@cosy.ch

bien davantage de faire adopter certains changements de comportement et de promouvoir une certaine prise de conscience personnelle de la santé.»

En tout cas, M. Obrist recommande ce programme aux autres entreprises. «Cela demande cependant une prise de position claire de la part de la direction. Sinon, on ne peut guère garantir de durabilité ni d'acceptance.» Et en guise de conclusion, M. Obrist a encore un souhait à adresser aux partenaires du programme: «Avec les modules standard, il faut surtout veiller à ce que les entreprises participantes puissent les utiliser avec une certaine flexibilité. A l'heure actuelle, il faut que les ateliers proposés accrochent, qu'ils soient proche de la réalité et qu'ils portent des fruits immédiatement. Ce qui est demandé, c'est le minimum de théorie nécessaire et le plus d'actions concrètes possibles.»

Vue d'extérieur, l'approche développée par Kontakt Systeme emporte l'adhésion principalement en raison de sa continuité et de sa diversité: la promotion de la santé et la prise en compte des besoins des employés ne sont pas un luxe quand tout va bien, mais une part importante de la culture d'entreprise. ■

Plus d'informations sur vital-PME: page 10.

vital-PME: bientôt ouvert à tous

Vital-PME est un programme étalé sur trois ans (anciennement «Promotion de la santé dans les petites et moyennes entreprises») qui a démarré en juillet 2001 et qui va donc bientôt entrer dans sa dernière ligne droite. Il est développé par l'Institut de médecine sociale et préventive de Zurich (IS-PMZ) et par l'Institut de la médecine du travail (IfA) de Baden, sur mandat de Promotion Santé Suisse. Les deux instituts se partagent la direction et la coordination. Le programme dispose d'un budget global d'environ 2,2 millions de francs.

S'adapter à la pratique

vital-PME est une initiative de Promotion Santé Suisse pour le développement et l'extension de la promotion de la santé dans les petites et moyennes entreprises (de 50 à 250 employés), très largement majoritaires en Suisse. Les firmes de cette taille ont des conditions de travail et de production différentes de celles des grandes entreprises. La promotion de la santé doit donc adapter – du moins en partie – ses projets, ses méthodes et ses instruments aux conditions propres à chaque entreprise et faire preuve de flexibilité avec les bénéficiaires.

Dans cet esprit, des fournisseurs travaillant dans la promotion de la santé et des représentants de PME pilotes développent et testent conjointement les modules du programme.

Onze entreprises pilotes participent au programme, huit en Suisse alémanique et trois en Romandie, appartenant à des branches très diverses. Elles ont choisi les thèmes en fonction de leurs besoins et les tests sur l'utilité pratique des

modules se font dans le quotidien de l'entreprise. Jusqu'à présent, les PME pilotes ont retenu plus particulièrement certains thèmes:

- Organisation du travail
- Ergonomie
- Travail en équipe
- Place de la promotion de la santé en entreprise (PSE) au niveau de la direction
- Bien-être
- Gestion des ressources humaines

Après avoir été finalisés, les modules et les instruments de PSE sont adaptés pour Internet et seront disponibles online pour tous les milieux intéressés vers la fin du premier semestre 2004.

Mise en réseau conseillée

Plutôt que de se contenter de profiter de ce qu'elles trouvent dans le programme, les entreprises auraient tout à gagner à s'intéresser également aux autres offres qui existent en Suisse et en Europe. Cela leur donnerait rapidement une bonne vue d'ensemble sur toutes les possibilités actuelles en PSE.

Des efforts sont déployés en vue d'une collaboration avec le Sanu, le «Partenaire pour la formation environnementale et la durabilité» qui a développé un instrument pour l'analyse des questions liées à la santé et plus généralement aux aspects sociaux. Cet instrument se compose de trente indices tels qu'absences, fluctuations ou contribution de l'entreprise au deuxième pilier. Ces indices peuvent être rapidement utilisés au sein même de l'entreprise. Ils servent de base à l'évaluation des mesures prises par l'entreprise et ils peuvent également servir d'indicateurs. D'autres coopérations sont possibles

avec la plate-forme d'information et de conseil «La santé psychique au travail» qui a été lancée sur Internet par le Secrétariat d'état pour l'économie (seco) et la Fédération suisse des psychologues (FSP). Elle recense les troubles de la santé qui sont dus au stress et les moyens de le réduire. Cette offre sera sur Internet dans le courant de l'année. Pour en savoir plus voir le site www.stressinfo.ch.

Pour d'autres informations sur vital-PME, s'adresser à la direction du programme:

Katharina Lehmann
Institut für Sozial- und Präventivmedizin
der Universität Zürich
Sumatrastrasse 30
8006 Zürich
Téléphone 01 634 46 23
katharina.lehmann@ifspm.unizh.ch

Sandra Kündig
IfA Institut für Arbeitsmedizin
Kreuzweg 3 / ABB Areal
5400 Baden
Téléphone 056 205 61 99
sandra.kuendig@arbeitsmedizin.ch

La newsletter du programme est disponible sur les sites:

www.unizh.ch/ispm/abt4.htm
www.arbeitsmedizin.ch/gesundheitsfoerderung
fokusprojekte.htm