



Promotion Santé Suisse

Document de travail 24

Analyse de l'utilisation de PME-vital

Promotion Santé Suisse est une fondation soutenue par les cantons et les assureurs-maladie. En vertu de son mandat légal (Loi sur l'assurance-maladie, art. 19), elle exécute des mesures destinées à promouvoir la santé. La Fondation est soumise au contrôle de la Confédération. Son organe de décision suprême est le Conseil de Fondation. Deux bureaux, l'un à Berne et l'autre à Lausanne, en forment le secrétariat. Actuellement, chaque personne verse, en Suisse, un montant de CHF 2.40 par année en faveur de Promotion Santé Suisse. Ce montant est encaissé par les assureurs-maladie pour le compte de la Fondation. Informations complémentaires: www.promotionsante.ch

Dans la série «**Document de travail de Promotion Santé Suisse**», la Fondation publie des travaux réalisés par elle-même ou sur mandat. Ces documents de travail ont pour objectif de soutenir les expertes et experts dans la mise en place de mesures dans le domaine de la promotion de la santé et de la prévention. Le contenu de ces derniers est de la responsabilité de leurs auteurs. Les documents de travail de Promotion Santé Suisse sont généralement disponibles sous forme électronique (PDF).

Impressum

Editeur

Promotion Santé Suisse

Auteurs

Martina Brägger, Landert Brägger Partner Zürich

Responsabilité et coordination

Lukas Weber, Coresponsable Santé psychique/Gestion de la santé en entreprise
Martin Degen, Responsable de projets Santé psychique/Gestion de la santé en entreprise

Série et numéro

Promotion Santé Suisse Document de travail 24

Forme des citations

Brägger, M. (2014). *Analyse de l'utilisation de PME-vital*. Promotion Santé Suisse Document de travail 24, Berne et Lausanne

Crédit photographique image de couverture

iStockphoto

Renseignements et informations

Promotion Santé Suisse
Dufourstrasse 30, case postale 311, CH-3000 Berne 6
Tél. +41 31 350 04 04, fax +41 31 368 17 00
office.bern@promotionsante.ch
www.promotionsante.ch

Texte original

Allemand

Numéro de commande

03.0037.FR 09.2014

Ce rapport est également disponible en allemand (numéro de commande 03.0037.DE 09.2014).

ISSN

2296-5696

Télécharger le PDF

www.promotionsante.ch/publications

Editorial

La gestion de la santé en entreprise: notre priorité à long terme

Le domaine «Santé psychique et stress» est un axe prioritaire de la stratégie à long terme 2007–2018 de Promotion Santé Suisse. Le travail revêt une importance centrale pour la santé psychique. Plus de la moitié de la population résidant en Suisse – soit plus de 4,5 millions de personnes – exerce une activité professionnelle et la majorité des actifs travaille même quarante ans et plus. C'est pourquoi Promotion Santé Suisse concentre ses efforts sur la gestion de la santé en entreprise (GSE).

Développer ensemble des produits et des prestations

Promotion Santé Suisse développe, en étroite collaboration avec les milieux économiques et scientifiques, des produits et des prestations dédiés à la gestion de la santé en entreprise. En les mettant en œuvre, les entreprises investissent dans la santé de leurs collaborateurs, avec pour objectif de favoriser la performance et la bonne santé de ces derniers, de faire baisser leur absentéisme, de renforcer leur lien avec l'employeur et, ainsi, d'augmenter la compétitivité. Promotion Santé Suisse s'attache à adapter les offres existantes aux besoins de ses partenaires en concertation avec eux, ainsi qu'à développer de nouvelles prestations.

PME-vital: un programme pour des entreprises saines

Dans la présente étude, Promotion Santé Suisse a examiné comment et par qui l'offre en ligne de PME-vital est utilisée. Ce qui nous intéressait, c'était de savoir dans quelle mesure on recourt aux modules et aux outils pour mettre en œuvre des mesures de promotion de la santé en entreprise, et à quelle fréquence. L'objectif de l'étude était de mieux connaître l'avis des utilisatrices et utilisateurs sur l'offre de PME-vital, mais aussi leurs souhaits et leurs besoins. On a donc interrogé à cet effet des personnes déjà inscrites sur PME-vital – et c'est leur opinion et leur expérience que les résultats de cette étude reflètent. Passionnants et riches d'enseignements, ils nous permettront d'actualiser PME-vital et de développer ce programme plus avant.

Bettina Abel
Responsable des Programmes, vice-directrice

Lukas Weber
Coresponsable Santé psychique /
Gestion de la santé en entreprise

Table des matières

Glossaire	6
Management Summary	7
1 Situation initiale	9
2 Méthode et remarques concernant le rapport	10
3 Résultats, 1^{re} partie: analyse secondaire	11
3.1 Statistiques des connexions au site Internet et inscriptions (total)	11
3.2 Description de l'échantillon pour les analyses détaillées	12
3.3 Utilisation de PME- <i>vital</i>	12
4 Résultats, 2^e partie: sondage en ligne	14
4.1 Description de l'échantillon	14
4.2 Qualité de l'échantillon et remarques concernant l'analyse	15
4.3 Questionnaire pour les entreprises	16
4.3.1 Situation en matière de PSE/GSE dans les entreprises	16
4.3.2 Situation générale dans les entreprises	18
4.3.3 Accès à PME- <i>vital</i>	18
4.3.4 Mise en œuvre des modules de PME- <i>vital</i>	19
4.3.5 Expériences dans la mise en œuvre des modules de PME- <i>vital</i>	20
4.3.6 Motifs évoqués pour ne mettre en œuvre ni PME- <i>vital</i> , ni d'autres mesures	21
4.4 Questionnaire pour les prestataires	22
4.4.1 Expérience des prestataires	22
4.4.2 Accès à PME- <i>vital</i>	22
4.4.3 Mise en œuvre des modules de PME- <i>vital</i> par les prestataires	23
4.4.4 Expériences dans la mise en œuvre des modules de PME- <i>vital</i>	23
4.4.5 Situation en matière de PSE/GSE dans les entreprises	24
4.5 Evaluation globale de PME- <i>vital</i> (ensemble des personnes interrogées)	24
4.5.1 Applicabilité et potentiel	24
4.5.2 Site Internet et service de contact	26
4.6 Besoins et évolution de PME- <i>vital</i>	27
4.7 Comparaison entre les résultats en Suisse et à l'étranger	29
5 Résultats, 3^e partie: entretiens qualitatifs	30
5.1 Description de l'échantillon	30
5.2 Connaissance de PME- <i>vital</i>	30
5.3 Evaluation de PME- <i>vital</i>	31
5.4 Développement futur de PME- <i>vital</i>	32

6 Synthèse, analyse et conclusions	33
6.1 Situation initiale et conception de l'étude	33
6.2 Sensibilisation et situation en matière de PSE/GSE dans les entreprises	33
6.3 Utilisation de PME-vital	33
6.4 Qui utilise PME-vital et sous quelle forme?	34
6.5 Qui n'utilise pas PME-vital et pourquoi?	34
6.6 Evaluation globale de PME-vital	35
6.7 Le «PME-vital de demain»	35
6.8 Conclusions	36
 Annexe	 38

Liste des tableaux

Tableau 1: Répartition des entreprises et des emplois par taille d'entreprise	12
Tableau 2: Retours du sondage en ligne	14
Tableau 3: Retours du sondage en ligne par sous-groupes (Suisse)	14
Tableau 4: Taille de l'échantillon par sous-groupes (Suisse)	15
Tableau 5: Taille des entreprises (Suisse)	15
Tableau 6: Echantillon d'interlocuteurs	30

Liste des graphiques

Graphique 1: Statistiques des connexions au site Internet par an	11
Graphique 2: Nouvelles inscriptions par type d'utilisateur	11
Graphique 3: Téléchargements de documents en pourcentage de l'échantillon	13
Graphique 4: Situation de la PSE/GSE dans les entreprises	16
Graphique 5: Opinion sur la PSE/GSE (objectifs, attitude, mise en œuvre)	17
Graphique 6: Evaluation de la situation des entreprises	18
Graphique 7: Influence du stress dans la prise de mesures en matière de PSE/GSE	18
Graphique 8: Modules de PME-vital mis en œuvre et prévus	19
Graphique 9: Impact des modules	21
Graphique 10: Impacts globaux de PME-vital	21
Graphique 11: Situation des prestataires	22
Graphique 12: Expérience des prestataires	22
Graphique 13: Utilisation de PME-vital	23
Graphique 14: Mise en œuvre des modules de PME-vital par les prestataires	23
Graphique 15: Evaluation de l'applicabilité de PME-vital	24
Graphique 16: Potentiel de PME-vital	25
Graphique 17: Evaluation du site Internet	26
Graphique 18: Opinion sur le développement futur de PME-vital	27
Graphique 19: Besoins par thèmes	27
Graphique 20: Besoins par outils et par offres	28
Graphique 21: Intérêt pour un cours sur PME-vital	28

D'autres tableaux et graphiques sont réunis dans l'annexe auquel renvoie le présent rapport.

Glossaire

Micro-entreprise

Entreprise jusqu'à 9 collaborateurs

Petite entreprise

Entreprise de 10 à 49 collaborateurs

Moyenne entreprise

Entreprise de 50 à 249 collaborateurs

Grande entreprise

Entreprise de 250 collaborateurs et plus

PSE/GSE

PSE est l'abréviation de «promotion de la santé en entreprise». GSE est l'abréviation de «gestion de la santé en entreprise». Dans les développements qui suivent, ces abréviations désignent les activités et mesures des entreprises qui ont un caractère systématique, sont intégrées dans les processus et visent à améliorer, préserver ou rétablir la santé des collaborateurs.

Management Summary

Objet et objectif de l'étude

En 2004, Promotion Santé Suisse a mis en ligne *PME-vital*, une boîte à outils destinée à la PSE/GSE et composée de dix modules. Quiconque souhaite utiliser ces outils et ces bases de travail peut s'inscrire gratuitement. C'est ce qu'ont fait à ce jour quelque 6800 personnes, dont environ 5000 en Suisse.

Grâce aux inscriptions, Promotion Santé Suisse sait qui manifeste un intérêt de principe pour *PME-vital*. Les statistiques de téléchargement et le nombre de sondages auprès des employé(e)s effectués en ligne donnent en outre des indications sur l'utilisation de *PME-vital*. Toutefois, Promotion Santé Suisse ignore si les modules sont utilisés en pratique, et sous quelle forme. Dès 2007, elle a donc commandé une première enquête sur l'utilisation de *PME-vital*. La présente étude reflète la deuxième de ces enquêtes, laquelle met l'accent non seulement sur l'utilisation, mais aussi sur le potentiel de *PME-vital* ainsi que sur les développements requis. Comme dans la première enquête, on a examiné aussi dans quelle mesure les entreprises sont soumises à la pression induite par le changement et au stress et quelle est leur situation en matière de PSE/GSE.

Méthode

Cette étude centrée sur la Suisse se compose d'une analyse secondaire des données d'inscription, d'un sondage en ligne auprès de toutes les personnes inscrites sur *PME-vital* avant le 31 décembre 2013 ainsi que d'entretiens qualitatifs avec des interlocuteurs sélectionnés. Les questionnaires ont été complétés entre janvier et mars 2014. Le sondage en ligne (N=483) a été effectué en français, en allemand et en italien; les seize entretiens qualitatifs ont eu lieu en français et en allemand.

Principaux résultats

On estime qu'entre 2004 et 2013, environ 900 à 1000 entreprises et services au sein des entreprises ont travaillé avec *PME-vital* en Suisse et mis en œuvre au moins un module. Quelque 21 600 collaborateurs devraient avoir été en contact avec au moins un module. *PME-vital* est utilisé le plus fréquemment dans les secteurs suivants: santé et action sociale, industrie manufacturière, approvisionnement en énergie, administration publique.

Le sondage auprès des employé(e)s (660) est l'outil de loin le plus utilisé, suivi du module «Aspects ergonomiques» (560). Les autres modules ont été utilisés à ce jour par 200 à 400 entreprises. Les entreprises se font accompagner par des spécialistes externes pour environ un module sur deux, mais presque toutes ont fait appel à une aide extérieure pour au moins un module. Les grandes entreprises utilisent *PME-vital* plus souvent et de manière plus systématique que les PME, et notamment que les (très) petites entreprises.

Lorsqu'une entreprise ne travaille pas avec *PME-vital* alors qu'elle est inscrite sur www.pme-vital.ch (F/D/I), c'est dû plus fréquemment au contexte (manque de sensibilisation, utilisation d'autres outils) qu'à la qualité du produit «*PME-vital*». A quelques détails près, les opinions quant aux modalités d'utilisation, à l'efficacité et à la qualité de *PME-vital* sont unanimement positives.

Que cette offre doive être maintenue est une évidence pour les professionnels et autres personnes intéressées. Parmi eux, 40% disent qu'ils continueraient à utiliser *PME-vital* tel quel. La majorité préconise de développer ce programme de manière sélective, en en conservant la structure de base.

Conclusions

Malgré une évaluation globale positive, des investissements dans ce programme en ligne s'avèrent nécessaires à moyen ou long terme:

- mise à jour de PME-*vital* (références, listes de consultants, renvois à des études spécialisées, etc.);
- amélioration de la qualité et de la convivialité des outils existants, en tenant compte du fait que ces outils sont utilisés en majeure partie par des grandes entreprises;
- accroissement de la portée: il convient d'une part d'accroître la notoriété de PME-*vital* dans l'univers des entreprises et, d'autre part, de diversifier et faciliter l'accès au programme (meilleure attractivité);
- développement de PME-*vital*, en élaborant de nouvelles thématiques et de nouveaux services sans perdre de vue les offres existantes, les besoins et les coûts.

1 Situation initiale

PME-*vital* est un programme en ligne de Promotion Santé Suisse dédié à la promotion de la santé en entreprise (PSE)¹ dans les petites et moyennes structures.

Entre 2001 et 2004, sur mandat de Promotion Santé Suisse, l'Institut de médecine du travail (ifa) de Baden et l'Institut de médecine sociale et préventive (IMSP) de l'Université de Zurich ont développé le programme PME-*vital* et l'ont testé en coopération avec des partenaires praticiens dans dix PME pilotes. Dès le 1^{er} juillet 2004, dix modules sur la promotion de la santé en entreprise ainsi que des informations introductives, des mémentos et des transparents étaient disponibles en allemand sur Internet (www.pme-vital.ch). La version française n'a pas tardé à suivre puis, à partir du 15 janvier 2007, la version italienne.²

Depuis 2004, cette boîte à outils en ligne est mise gratuitement à la disposition des PME, des prestataires de mesures de PSE et des autres personnes intéressées. Elle se compose de dix modules: l'atelier de sensibilisation, trois modules d'analyse et six modules thématiques proposant des mesures. Le sondage auprès des employé(e)s, qui est un des modules d'analyse, est disponible sous forme imprimée et sur Internet. Les autres outils sont pour la plupart des documents au format PDF. La dernière mise à jour des modules et des outils est intervenue en 2008, mais de petites améliorations sont apportées au programme en permanence.

A fin 2013, quelque 6800 personnes s'étaient inscrites, dont plus de 5000 en Suisse, pour avoir accès aux informations et aux outils de travail. Grâce aux inscriptions, Promotion Santé Suisse sait qui manifeste un intérêt de principe pour PME-*vital*. Les statistiques de téléchargement donnent en outre des indications sur l'utilisation de PME-*vital*. Toutefois,

Promotion Santé Suisse ignore si les modules sont utilisés en pratique, et sous quelle forme.

Dès 2007, Promotion Santé Suisse a donc commandé une enquête auprès des utilisateurs (Landert 2007).³

Cette évaluation a révélé ce qui suit:

- Parmi les entreprises interrogées, une sur deux a mis en œuvre au moins un module de PME-*vital*. Par extrapolation à l'ensemble de la population, à fin mai 2007, on estime que près de 300 entreprises utilisaient PME-*vital* en pratique.
- Pour la mise en œuvre de la PSE/GSE, environ la moitié des entreprises – et notamment les grandes – ont recours à une aide extérieure. PME-*vital* présente l'avantage de pouvoir être utilisé aussi sans aide extérieure.
- L'impact des modules mis en œuvre est jugé (très) positif et il est prévu très souvent de réitérer régulièrement des modules.
- Le site Internet de PME-*vital* est (très) apprécié dans la plupart des cas.

La présente étude constitue la deuxième enquête de cette série. Comme lors de la première enquête, il s'agit de collecter des données ainsi que de déterminer si et sous quelle forme les outils de PME-*vital* sont utilisés et quelle est la situation des entreprises en matière de PSE/GSE. Par ailleurs, Promotion Santé Suisse a besoin d'une base de connaissances pour décider si PME-*vital* doit être remanié et étendu. Dès lors, la présente étude met aussi l'accent sur les besoins auxquels le programme est susceptible de répondre ainsi que sur le potentiel de développement. Nous remercions Promotion Santé Suisse pour sa confiance renouvelée en notre travail et lui remettons le présent document, qui constitue notre rapport. Nous remercions également toutes les personnes qui ont participé au sondage.

¹ Dans les développements qui suivent, l'abréviation PSE/GSE désigne la promotion et la gestion de la santé en entreprise (voir Glossaire).

² cf. Bauer, G.; Schmid, M. (2008). *KMU-vital*. Programm zur betrieblichen Gesundheitsförderung, vdf Verlag (non traduit).

³ Landert, C. (2007). Umsetzung des Schwerpunktprogramms Betriebliche Gesundheitsförderung in den Kantonen (KMU-*vital* INKA). Metaevaluation / externe Evaluation Schlussbericht. Im Auftrag der Stiftung Gesundheitsförderung Schweiz. Zürich: Landert Farago Partner (non traduit).

2 Méthode et remarques concernant le rapport

L'étude se compose d'une analyse secondaire des données d'inscription, d'un sondage en ligne détaillé (F/D/I) auprès de toutes les personnes inscrites sur PME-*vital* ainsi que d'entretiens qualitatifs (F/D) avec des interlocuteurs sélectionnés. L'analyse se concentre sur les personnes en Suisse. Le sondage en ligne comprend, outre une partie générale, un questionnaire destiné aux représentants des entreprises ainsi qu'aux prestataires. Les réponses des représentants des entreprises concernant la situation en matière de PSE/GSE et la pression induite par le changement ont été comparées à leurs réponses lors de l'inscription. Afin d'identifier les évolutions intervenues ces dernières années, on a procédé également à des comparaisons par rapport aux résultats de l'enquête de 2007. Enfin, les différents sous-groupes et types d'utilisateurs permettent de nombreuses autres comparaisons.

Globalement, la valeur informative des résultats peut être qualifiée d'élevée, car tant l'analyse secondaire que le sondage en ligne sont des enquêtes complètes. Elle est accrue par le fait que les opinions des «utilisateurs intensifs», des «utilisateurs occasionnels» et des «non-utilisateurs» de PME-*vital* ne diffèrent pas fondamentalement.⁴ S'agissant de l'analyse secondaire et des retours du sondage en ligne, il existe une certaine imprécision car certaines personnes se sont inscrites à plusieurs reprises et plusieurs personnes inscrites peuvent faire partie d'une seule et même entreprise. Cette imprécision se manifeste dans la comparaison entre outils téléchargés et modules mis en œuvre, dans la mesure où il n'est pas rare que des modules aient été mis en œuvre sans téléchargement et où, inversement, tous les téléchargements n'ont pas abouti à une mise en œuvre. En toute logique, les personnes qui utilisaient ou utilisent le programme ont eu davantage tendance à participer au sondage en ligne. On en a tenu compte dans l'extrapolation du nombre d'entreprises et de modules mis en œuvre, en privilégiant la prudence

dans le choix des facteurs. Néanmoins, l'extrapolation est purement indicative.

Par souci de lisibilité, l'analyse des trois éléments de l'enquête – analyse secondaire, sondage en ligne et entretiens qualitatifs – fait l'objet de chapitres séparés. S'agissant du sondage en ligne, il convient de noter qu'une partie relativement importante des personnes interrogées s'est dite incapable d'évaluer l'applicabilité, le potentiel ou le site Internet (expérience insuffisante de PME-*vital*, mise en œuvre trop ancienne). Les graphiques correspondants n'intègrent donc que les réponses comportant une évaluation. Par ailleurs, en raison d'abandons en cours de questionnaire, le nombre de personnes à qui les questions concernées ont été posées va décroissant. «N» indique le nombre de personnes à qui une question donnée a été posée; «n» indique combien de personnes se sont prononcées.

⁴ Si tel n'était pas le cas, il faudrait tenir compte du fait que les «utilisateurs occasionnels» et les «non-utilisateurs» sont sous-représentés dans le sondage et que l'évaluation globale a donc tendance à être trop positive (ou négative).

3 Résultats, 1^{re} partie: analyse secondaire

3.1 Statistiques des connexions au site Internet et inscriptions (total)

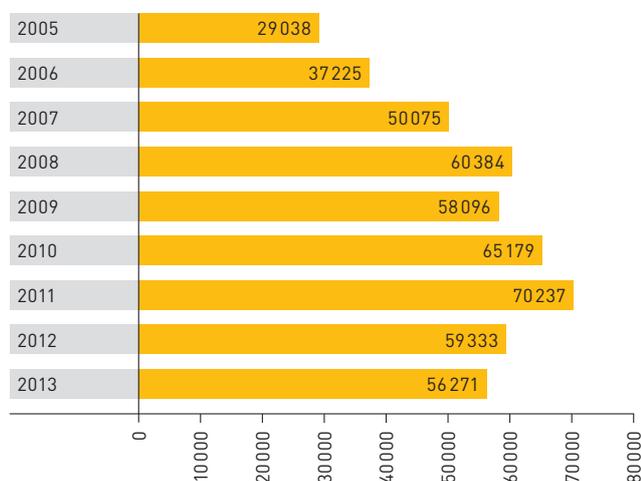
Entre 2005 et 2013, le site Internet www.pme-vital.ch (F/D/I) a été consulté environ 500 000 fois. Jusqu'en 2011, le nombre de visiteurs n'a cessé de croître pour culminer en 2011 à un peu plus de 70 000 consultations (graphique 1). Les deux années suivantes, on observe un recul du nombre de visiteurs. Si le nombre moyen de pages visitées par connexion s'établissait en 2005 à 5,0, il n'était plus que de 3,5 en 2013.

Entre 2005 et 2013, quelque 6800 personnes se sont inscrites sur www.pme-vital.ch. Près de la moitié étaient des particuliers, 37% des représentants d'entreprises et 17% des prestataires en matière de PSE/GSE. Le nombre de personnes inscrites ne cesse d'augmenter depuis le lancement du programme. On compte chaque année entre 557 (2009) et 911 (2010) nouvelles inscriptions (graphique 2). En 2010, on a assisté à une hausse spectaculaire du nombre d'inscriptions, surtout de la part de représentants d'entreprises et de particuliers. Depuis lors, comme après 2005, les nouvelles inscriptions

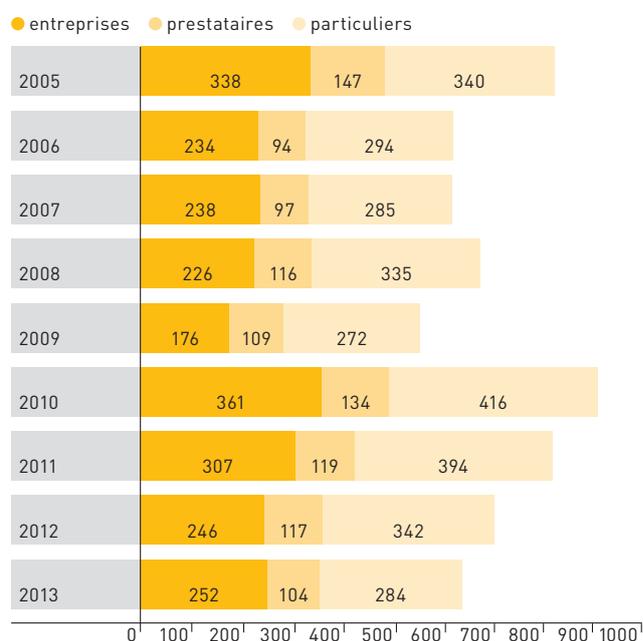
sont en recul. Par rapport aux deux autres groupes d'utilisateurs, les prestataires en matière de PSE/GSE sont plus réguliers au fil des années en termes de nombre de nouvelles inscriptions. Pour ce groupe déjà sensibilisé, l'accès devrait donc être moins dépendant de mesures de communication. Ils sont 95% à s'être inscrits sur le site Internet en allemand, contre 3% pour la version française et 2% pour la version italienne.

Au total, trois quarts des personnes inscrites viennent de Suisse. Alors que presque tous les représentants d'entreprises sont suisses (86%), les prestataires et les particuliers étrangers sont nettement plus nombreux à utiliser *PME-vital*, puisque la part des Suisses parmi eux s'établit respectivement à 61% et 70%. La répartition par langue en Suisse correspond à celle de la population totale. Elle est également très similaire selon qu'il s'agit des «entreprises» ou des autres groupes d'utilisateurs. Moins d'une centaine de représentants d'entreprises suisses se sont inscrits sur le site Internet en français ou en italien.

Graphique 1: Statistiques des connexions au site Internet par an



Graphique 2: Nouvelles inscriptions par type d'utilisateur



3.2 Description de l'échantillon pour les analyses détaillées

L'échantillon pour l'analyse secondaire se compose de 4966 personnes en Suisse qui étaient inscrites sur PME-vital au 26 novembre 2013. Sur ces 4966 personnes, 43% sont des particuliers et 43% des représentants d'entreprises. 14% se présentent comme des prestataires en matière de PSE/GSE.

Les PME de moins de 250 collaborateurs constituent 65% des entreprises inscrites, de sorte qu'un représentant d'entreprise sur trois est issu d'une grande entreprise. Les petites entreprises – et notamment les micro-entreprises – sont donc fortement sous-représentées par rapport à la population totale de la Suisse, tandis que les moyennes et grandes entreprises sont fortement surreprésentées (tableau 1). Si l'on prend comme valeur de référence non le nombre d'entreprises, mais le nombre d'emplois figurant dans le Recensement des entreprises de l'Office fédéral de la statistique, les inscriptions sur PME-vital reflètent mieux le paysage entrepreneurial suisse. Les micro-entreprises restent toutefois nettement sous-représentées, alors que les entreprises de 50 collaborateurs et plus sont surreprésentées.

3.3 Utilisation de PME-vital

Parmi les personnes inscrites faisant partie de l'échantillon, 87% ont téléchargé au moins un des 18 documents disponibles (plus précisément: 90% des particuliers, 85% des représentants d'entreprises et 85% des prestataires en matière de PSE/GSE). Au 26 novembre 2013, quelque 38 000 téléchargements de documents avaient été effectués. Sans tenir compte des doublons (y compris les versions linguistiques), cela correspond à environ 23 000 documents. Ont donc été téléchargés en moyenne 7,7 documents par personne inscrite ou, sans tenir compte des doublons, 4,6 documents. Les téléchargements sont en moyenne nettement plus nombreux chez les prestataires en matière de PSE/GSE que chez les autres personnes inscrites (10,6 contre 5,7). Si l'on se réfère à la taille des entreprises, l'écart entre les grandes entreprises et les PME est significatif en termes de nombre de documents téléchargés (4,8 contre 4,3) et de sondages en ligne effectués (5,4 contre 3,3).

Les plus fréquemment téléchargés sont les documents «Atelier de sensibilisation», «Cercle de santé», «Bien-être (Wellness)» et «Gestion du stress» (graphique 3). Entre 34% et 37% des personnes inscrites les ont téléchargés. En outre, le mémento et le questionnaire pour le sondage auprès des cadres ont suscité un vif intérêt de la part des prestataires en matière de PSE/GSE (graphique 22 en annexe).

Tableau 1: Répartition des entreprises et des emplois par taille d'entreprise

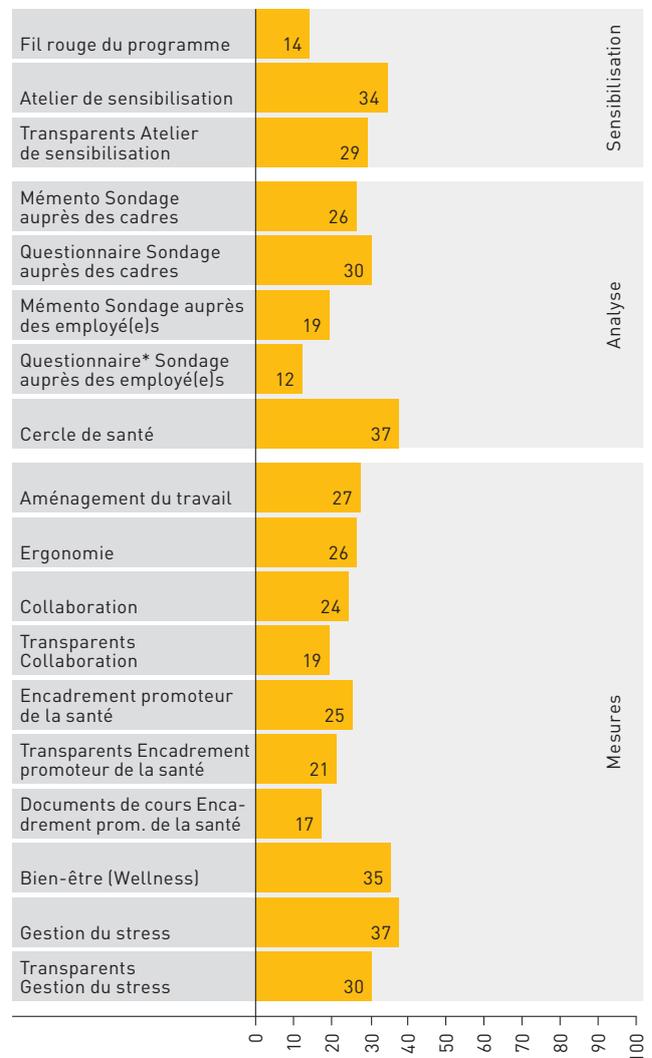
Taille des entreprises	Recensement des entreprises 2008 de l'OFS ⁵		Inscrites sur PME-vital
	Entreprises	Emplois	
0-9 (PME)	87,1	24,9	7,7
10-49 (PME)	10,6	21,8	20,0
50-249 (PME)	2,0	20,0	35,9
250 et plus (grandes entreprises)	0,4	33,4	36,4

⁵ Source: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/fr/index/themen/06/02/blank/key/01/groesse.html> (état: mars 2014)

En grande majorité (87%), les personnes inscrites actives (au moins un téléchargement) ont effectué des téléchargements sur PME-vital pendant une période limitée de moins de deux ans.⁶ Les prestataires en matière de PSE/GSE restent actifs nettement plus longtemps: environ un sur quatre télécharge des documents pendant au moins deux ans. Au total, dix personnes inscrites depuis le début ont téléchargé des documents en 2013. Le nombre des personnes inscrites actives, c'est-à-dire qui ont effectué au moins un téléchargement sur PME-vital au cours de l'année considérée, s'établit entre 600 et 800 (graphique 23 en annexe).

Par ailleurs, 242 personnes (5%) ont demandé en moyenne six identifiants d'administrateur (1 à 183) et effectué en moyenne quelque 1300 sondages en ligne auprès des employé(e)s.⁷ Avec en moyenne 13 identifiants d'administrateur, les consultants ont effectué nettement plus de sondages en ligne que les personnes issues d'une entreprise (4 identifiants) ou les particuliers (4 identifiants). En moyenne, 22 personnes (2 à 1419) ont participé aux sondages en ligne, soit au total près de 32 000 personnes.

Graphique 3: Téléchargements de documents en pourcentage de l'échantillon (N=4966)



* Version en papier

⁶ Période entre le premier et le dernier téléchargement d'un document.

⁷ On a comptabilisé 1453 sondages. Les données de 2011 à 2013 révèlent qu'il s'agit de prétests dans environ 9% des cas.

4 Résultats, 2^e partie: sondage en ligne

4.1 Description de l'échantillon

L'envoi des invitations à participer au sondage en ligne a été effectué sur la base d'une liste de 6736 adresses électroniques. 1530 se sont révélées erronées ou hors service. En toute logique, le taux d'erreur est d'autant plus important que l'inscription est ancienne. La population totale pour le sondage en ligne a donc été de 5206 adresses électroniques. 793 personnes ont réagi à l'invitation. 475 personnes ont répondu à l'ensemble du questionnaire, 131 ont abandonné en cours de route, 187 n'ont répondu à aucune question ou ont répondu à quelques-unes seulement, de sorte qu'elles ont été exclues de

l'échantillon. L'échantillon compte au total 606 personnes, dont 483 en Suisse. Cela correspond à un taux de retour de 11,6% au total et de 12,7% pour la Suisse (tableau 2).

En Suisse, 15% des représentants d'entreprises et 16% des prestataires en matière de PSE/GSE inscrits sur PME-vital ont participé au sondage. Le taux de retour des particuliers est nettement inférieur (9%). Les personnes actives sur PME-vital au cours des trois dernières années (au moins un téléchargement) ont été à peu près deux fois plus nombreuses à participer au sondage que celles qui avaient été actives plus de trois ans auparavant ou n'avaient pas effectué de téléchargements (tableau 3).

Tableau 2: Retours du sondage en ligne

	Population	Echantillon	Retours
Suisse	3807	483	12,7%
Autre pays	1399	122	8,7%
Total	5206	606	11,6%

Tableau 3: Retours du sondage en ligne par sous-groupes (Suisse)

	Actifs sur les trois dernières années	Actifs il y a plus de trois ans	Aucun téléchargement	Total
Entreprises	21,9%	10,9%	11,5%	15,2%
Prestataires	19,2%	11,8%	17,2%	15,7%
Particuliers	13,2%	6,1%	6,2%	8,8%
Total	17,8%	8,8%	10,3%	12,7%

Au total, 304 personnes ont fourni des informations sur la mise en œuvre de PME-vital dans leur entreprise et 114 sur leurs expériences en matière de conseil aux entreprises et d'accompagnement (tableau 4).

4.2 Qualité de l'échantillon et remarques concernant l'analyse

Les personnes inscrites avec un identifiant d'administrateur et ayant effectué au moins un sondage en ligne auprès des employé(e)s ont davantage participé à l'enquête (28,1%) que les autres. En outre, plus les utilisateurs de PME-vital avaient téléchargé de documents, plus ils ont eu tendance à répondre. Les utilisateurs actifs du programme sont donc sur-représentés dans le sondage.

Au niveau des entreprises, les petites entreprises jusqu'à 49 collaborateurs ne sont que légèrement sous-représentées par rapport aux inscrits sur PME-vital. En revanche, comme indiqué précédem-

ment (3.1), les personnes issues de petites entreprises sont nettement sous-représentées par rapport au paysage entrepreneurial suisse. La sur- ou sous-représentation des entreprises inscrites sur PME-vital ainsi que le renforcement de la tendance dans le cadre du sondage en ligne indiquent que le programme est davantage utilisé dans les moyennes ou grandes entreprises que dans les petites (tableau 5).

Les 304 personnes qui ont fourni des informations sur la mise en œuvre représentent 2200 entreprises inscrites (facteur 7,2). Les 114 personnes qui ont fourni des informations sur le conseil aux entreprises représentent 717 prestataires (facteur 6,2). Comme cela avait déjà été le cas pour l'enquête de 2007, l'extrapolation se base sur des facteurs plus prudents que ne le suggérerait le rapport entre échantillon et population. Les extrapolations sont purement indicatives, car divers éléments ont un impact sur la précision des calculs (surreprésentation des entreprises et des prestataires actifs, sur-représentation des inscrits sur les trois dernières

Tableau 4: Taille de l'échantillon par sous-groupes (Suisse)⁸

	Entreprises	Prestataires	Promoteurs	Personnes intéressées	Autres	Total
Mise en œuvre	294		2	6	2	304
Conseil		104	5	3	2	114
Sans expérience pratique			6	31	28	65
Total	294	104	13	40	32	483

Tableau 5: Taille des entreprises (Suisse)

Taille des entreprises	Recensement des entreprises de l'OFS (emplois)	Inscrites sur PME-vital	Echantillon du sondage
0-9 (PME)	24,9	7,7	1,7
10-49 (PME)	21,8	20,0	17,2
50-249 (PME)	20,0	35,9	37,1
250 et plus (grandes entreprises)	33,4	36,4	44,0

⁸ L'inscription distingue entre «entreprises», «prestataires» et «particuliers». Dans le sondage en ligne, on a distingué entre «entreprises», «prestataires», «promoteurs», «personnes intéressées» et «autres», les trois derniers groupes pouvant également fournir des informations sur la mise en œuvre de PME-vital dans leur entreprise ou sur l'accompagnement dans d'autres entreprises.

années, inscriptions multiples des personnes, inscription et participation au sondage de plusieurs personnes au sein d'une même entreprise, changements de poste). On a appliqué pour les entreprises le facteur 4,8 (au lieu de 7,2) et pour les prestataires le facteur 4,1 (au lieu de 6,2).⁹

La comparaison avec les résultats de l'enquête de 2007 est elle aussi indicative, car les retours des entreprises ont été nettement moindres en 2013 (15% contre 35%). S'agissant des prestataires et des particuliers, le niveau des retours a été similaire, mais les questions se prêtant à des comparaisons étaient moins nombreuses.

4.3 Questionnaire pour les entreprises

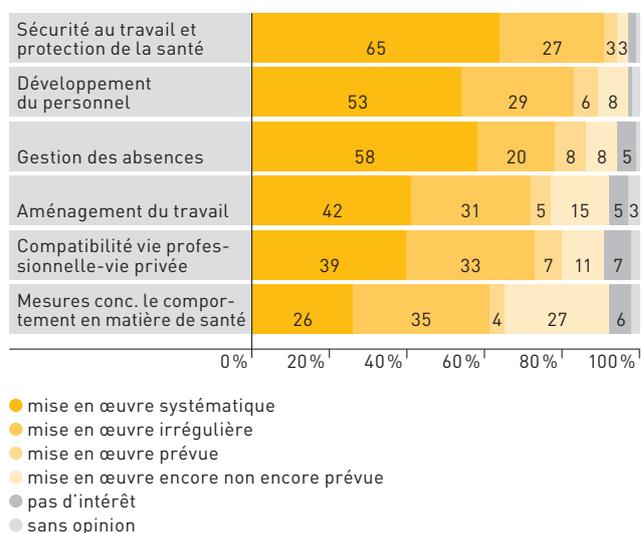
4.3.1 Situation en matière de PSE/GSE dans les entreprises

Deux entreprises sur trois sont dotées d'un(e) responsable PSE/GSE (85% des grandes entreprises, 55% des PME). Parmi ces responsables, environ un(e) sur trois dispose d'un pouvoir de codécision quant aux mesures de PSE/GSE à mettre en place. Les décisions à cet égard sont prises le plus souvent par la direction collégiale (61%), le/la responsable du personnel (38%) ou le/la gérant(e) (36%) (graphique 24 en annexe).

Pour la mise en œuvre de mesures de PSE/GSE, 12% des entreprises font systématiquement appel à des conseils externes et 32% y font ponctuellement appel. Une bonne moitié des entreprises (56%) – principalement des petites entreprises – dit ne pas solliciter de conseils externes à l'heure actuelle. Le recours systématique à des aides extérieures était nettement plus fréquent en 2007 (30% des grandes entreprises, 10% des petites entreprises).

Dans leur grande majorité, les entreprises mettent d'ores et déjà (systématiquement) en œuvre des mesures de PSE/GSE (graphique 4). La sécurité au travail et la protection de la santé sont quasiment omniprésentes. En revanche, 60% seulement des entreprises prennent des mesures concernant le comportement en matière de santé. En comparant

Graphique 4: Situation de la PSE/GSE dans les entreprises (N=304)



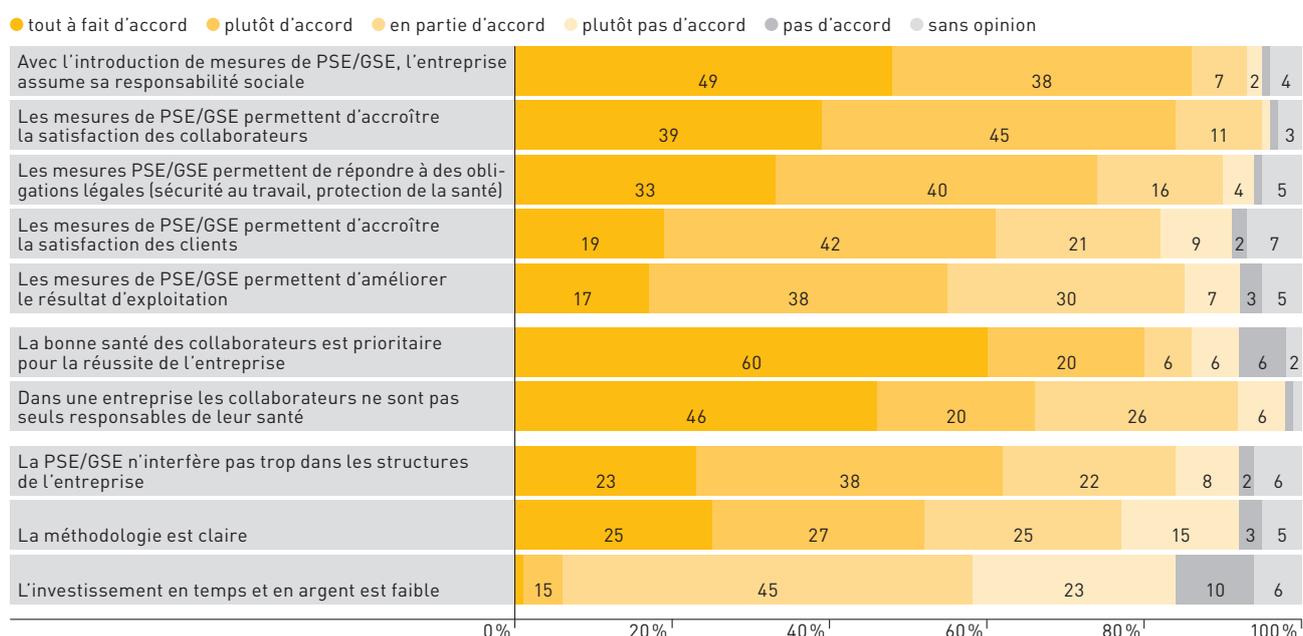
⁹ La réduction d'un tiers du facteur d'extrapolation est une estimation sur la base de l'enquête de 2007.

l'état des lieux estimatif de la PSE entre la date d'inscription et aujourd'hui ainsi qu'entre les deux enquêtes (2007 et 2014), on constate globalement une progression dans la mise en œuvre de mesures de PSE. Les investissements des entreprises ciblent en premier lieu la gestion des absences, suivie des comportements en matière de santé et de la sécurité au travail (graphique 25 en annexe). Dans les petites entreprises (jusqu'à 50 collaborateurs), la PSE/GSE est généralement moins développée, notamment en ce qui concerne les comportements en matière de santé, le développement du personnel, la sécurité au travail, la protection de la santé et la gestion des absences. Les grandes entreprises sont plus avancées en la matière (tableau 7 en annexe), notamment celles qui sont dotées d'un(e) responsable PSE/GSE.

C'est principalement en raison de leur responsabilité sociale que les entreprises ont pris des mesures en matière de PSE/GSE (graphique 5). La plupart d'entre elles considèrent que la PSE/GSE permet d'accroître la satisfaction des collaborateurs et que, pour réussir, il est important de disposer d'un personnel en bonne santé. En ce qui concerne la satisfaction des clients ou les résultats commerciaux, les entreprises sont plus mitigées. Si elles jugent rela-

tivement important l'investissement en temps et en argent nécessaire pour mettre en œuvre des mesures de PSE/GSE, elles sont majoritairement d'avis que la PSE/GSE n'interfère pas trop dans leurs structures et que la méthodologie est claire. Ces résultats corroborent ceux de l'enquête de 2007. La comparaison avec les données d'inscription montre toutefois que depuis l'inscription sur PME-vital il y a en moyenne trois ans, la mise en œuvre de la PSE/GSE a gagné en clarté (graphique 26 en annexe). Mais parallèlement, les entreprises considèrent aussi de plus en plus que les coûts liés à la PSE/GSE en termes de temps et d'argent sont minimes. Pour le reste, elles ont tendance à être plus critiques envers la PSE/GSE qu'elles ne l'étaient lors de leur inscription sur PME-vital. Cela tient sans doute en premier lieu aux attentes liées à la PSE/GSE et à la perception qu'ont les entreprises de sa mise en œuvre et de ses impacts. L'analyse détaillée montre par ailleurs que l'opinion des entreprises sur la PSE/GSE est indépendante de leur taille. En revanche, dans les entreprises dotées d'un(e) responsable PSE/GSE, les effets potentiels de la PSE/GSE sont jugés supérieurs tandis que la méthodologie apparaît plus claire et l'investissement moins élevé.

Graphique 5: Opinion sur la PSE/GSE (objectifs, attitude, mise en œuvre) (N=304)



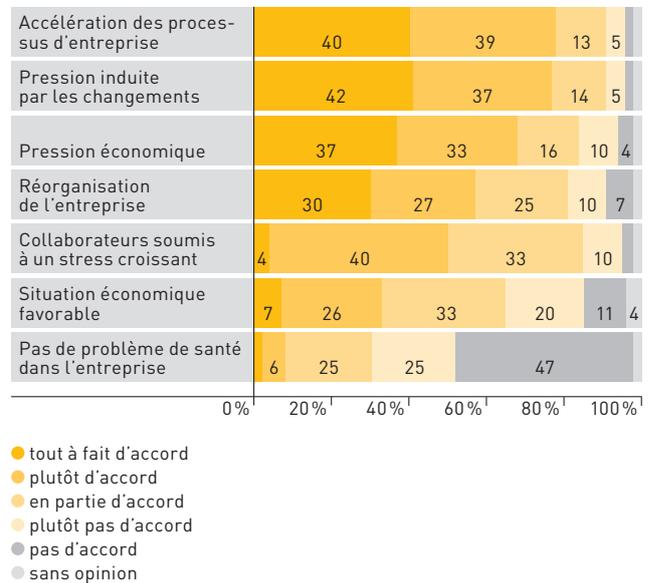
4.3.2 Situation générale dans les entreprises

Les entreprises sont mises à rude épreuve (graphique 6). Comme en 2007, les grandes entreprises ressentent davantage la pression (tableau 8 en annexe). Mais depuis lors, un rééquilibrage est intervenu: si certains stressseurs ont légèrement perdu en intensité dans les grandes entreprises, ils se sont accrus dans les PME. Indépendamment de la taille de l'entreprise, la situation économique est jugée nettement moins bonne qu'en 2007. La part des entreprises qui ne signalent aucun problème de santé chez leurs collaborateurs – 17% en moyenne en 2007 – a désormais reculé en-deçà du seuil des 10%. Le stress (croissant) des collaborateurs est une préoccupation dans plus de la moitié des entreprises. Pour la majorité des entreprises, le stress ou la prévention du stress a été un moteur, voire un moteur déterminant, pour prendre des mesures en matière de PSE/GSE (graphique 7). Pratiquement toutes les entreprises ayant participé au sondage se sont penchées sur la question du stress, quoique de manière plus ou moins systématique. Là encore, on observe une légère progression par rapport à 2007.

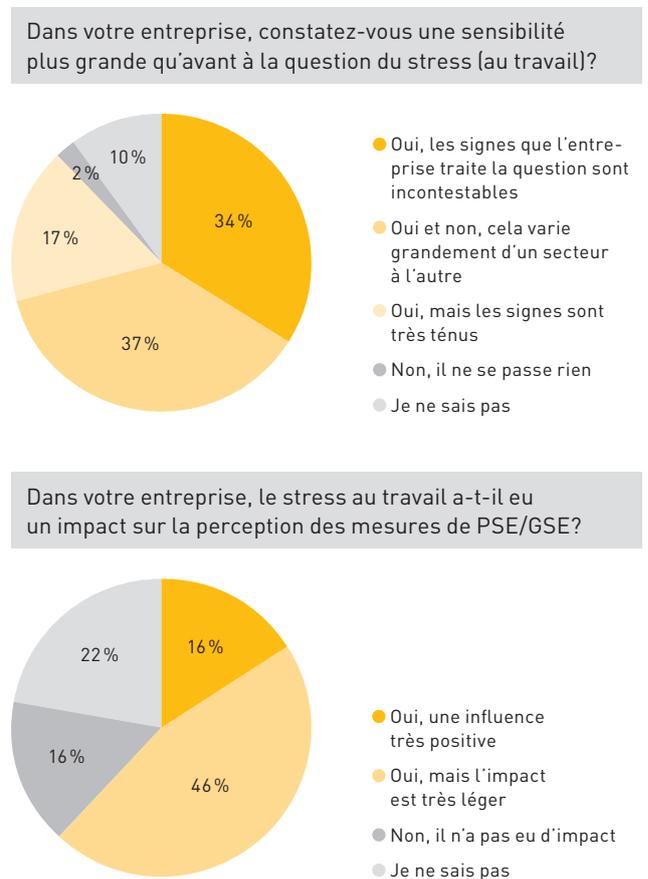
4.3.3 Accès à PME-vital

Dans un cas sur trois, les entreprises ont découvert PME-vital en naviguant sur Internet (tableau 9 en annexe). Le programme leur a été recommandé par des multiplicateurs (consultants, associations professionnelles ou assureurs) dans près d'un cas sur quatre, et par des collègues et des connaissances dans environ un cas sur dix. Les articles de presse ne jouent quasiment aucun rôle pour l'accès à PME-vital. Parmi les autres sources, la formation initiale et continue sont prédominantes, de sorte qu'elles ont un impact significatif sur la diffusion de PME-vital. Les personnes inscrites sur PME-vital à partir de 2011 ont découvert ce programme en naviguant sur Internet dans 39% des cas, contre 28% auparavant. Parmi les moyens d'accès, la recommandation par des collègues a progressé de 8% à 13% et celle des assureurs collectifs de 2,6% à 3,3%. Tous les autres moyens d'accès ont décliné en conséquence.

Graphique 6: Evaluation de la situation des entreprises (N=304)



Graphique 7: Influence du stress dans la prise de mesures en matière de PSE/GSE (N=304)



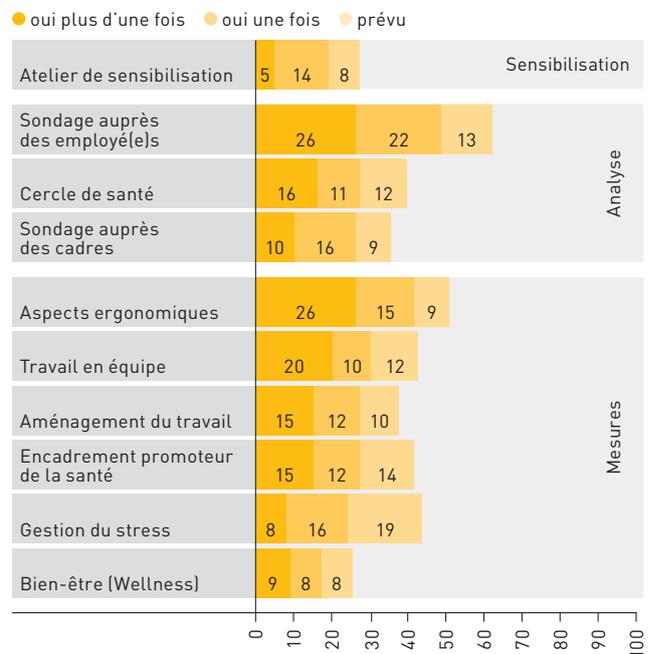
4.3.4 Mise en œuvre des modules de PME-vital

Environ deux tiers (185) des représentants d'entreprises interrogés disent avoir mis en œuvre au moins un module de PME-vital. Dans deux tiers de ces cas, il s'agit d'entreprises opérant dans les secteurs de la santé et de l'action sociale (34%), de l'industrie manufacturière ainsi que de l'approvisionnement en énergie (16%) et enfin de l'administration publique (16%). La mesure la plus fréquemment appliquée est le sondage auprès des employé(e)s (51%), suivie des modules «Aspects ergonomiques» (44%) et «Travail en équipe» (33%) (graphique 8). Entre 8% et 19% des personnes interrogées disent avoir prévu de mettre en œuvre un module sans l'avoir encore fait. Si l'on tient compte de ces réponses, les modules «Encadrement promoteur de la santé» et «Gestion du stress» comptent parmi les plus utilisés.

Il résulte de l'extrapolation que depuis le lancement de PME-vital, 3955 modules ont été mis en œuvre au moins une fois dans environ 900 à 1000 entreprises (ou services de grandes entreprises). Quelque 21 600 collaborateurs de ces entreprises devraient donc avoir été en contact avec au moins un module de PME-vital.¹⁰ Le sondage auprès des employé(e)s, qui a déjà concerné environ 660 entreprises et 15 000 collaborateurs, est le plus répandu (tableau 10 en annexe).¹¹

Les grandes entreprises et les entreprises dotées d'un(e) responsable PSE/GSE mettent en œuvre un nombre nettement plus élevé de modules. L'analyse détaillée montre en outre que les «utilisateurs intensifs» (>5 modules) se caractérisent par une opinion généralement meilleure quant à l'efficacité potentielle de la PSE/GSE. En revanche, les «utilisateurs occasionnels» (1 à 2 modules, principalement le sondage auprès des cadres ou des employé(e)s) jugent la santé de leurs collaborateurs nettement moins importante pour le succès de l'entreprise et considèrent que les investissements liés à la PSE/GSE sont très élevés.

Graphique 8: Modules de PME-vital mis en œuvre et prévus (N=285)



¹⁰ On sait que 22,7 personnes en moyenne participent aux sondages auprès des employé(e)s. Dès lors, 950 entreprises correspondent à environ 21 600 personnes.

¹¹ Si l'on tient compte du fait que plus de la moitié des entreprises ont déjà effectué un sondage auprès des employé(e)s à plusieurs reprises, cette estimation est cohérente avec le nombre réel de sondages effectués (1453).

Une bonne moitié des personnes interrogées dit qu'une mise en œuvre régulière des différents modules est prévue (graphique 27 en annexe), principalement en ce qui concerne le sondage auprès des employé(e)s, le cercle de santé et la mesure «Encadrement promoteur de la santé», qui recueillent l'adhésion maximale (58% à 73%). La plupart des modules ont donc été mis en œuvre à plusieurs reprises dans beaucoup d'entreprises et/ou il est déjà prévu de les réitérer.

Par rapport à l'enquête de 2007, la mise en œuvre des modules s'inscrit nettement en hausse: de 1,5 module en moyenne en 2007, on est passé à 2,9 modules actuellement. Seul l'atelier de sensibilisation accuse proportionnellement un recul dans les PME (tableau 11 en annexe). Par rapport à 2007, les modules de mesures ainsi que les sondages auprès des employé(e)s et des cadres ont été mis en œuvre deux à trois fois plus souvent. La hausse est nettement plus marquée dans les grandes entreprises. Cette progression généralisée s'explique en partie par le fait que les entreprises inscrites sur PME-*vital* depuis plusieurs années ont eu l'occasion de recourir davantage aux modules dans l'intervalle. Mais si l'on ne prend en compte que les personnes inscrites sur PME-*vital* après 2011, on observe également une nette hausse par rapport à 2007. On peut en conclure que les entreprises ont aujourd'hui une approche plus globale de la PSE/GSE. En outre, ce résultat montre que PME-*vital* est de plus en plus utilisé par des entreprises qui ont déjà décidé d'agir en matière de PSE/GSE.

4.3.5 Expériences dans la mise en œuvre des modules de PME-*vital*

La mise en œuvre des différents modules s'effectue dans près de la moitié des cas avec l'accompagnement d'un consultant externe, mais la situation diffère selon les modules (graphique 28 en annexe). Les deux modules les plus fréquemment accompagnés par un professionnel externe sont l'atelier de sensibilisation et la mesure «Gestion du stress». En moyenne, les entreprises dotées d'un(e) responsable PSE/GSE recourent plus volontiers à une aide extérieure (dans 49% des cas au total contre 33%). Sur les 185 entreprises ayant mis en œuvre au moins un module, 29% (16%) n'ont pas fait appel à une aide extérieure. A l'inverse, 76 entreprises (42%) ont collaboré avec des consultants externes pour la mise en œuvre de tous les modules. Enfin, 80 entreprises (43%) ont travaillé tantôt seules, tantôt avec une aide extérieure.

La mise en œuvre s'est déroulée le plus souvent sans problème. Dans plus d'un cas sur cinq toutefois, la mise en œuvre des modules d'analyse «Sondage auprès des cadres», «Sondage auprès des employé(e)s» et «Cercle de santé» ainsi que la mesure «Encadrement promoteur de la santé» s'est heurtée à des difficultés (tableau 12 en annexe). Il ressort des réponses ouvertes que dans l'immense majorité des cas, ces difficultés résultaient de circonstances internes à l'entreprise (manque de sensibilisation ou résistance de la direction, manque d'intérêt de la part des collaborateurs, manque de ressources, pas de concrétisation à l'issue de l'analyse, contexte globalement défavorable). Les modules de PME-*vital* n'ont que rarement fait l'objet de critiques. On leur a reproché ponctuellement:

- en ce qui concerne le sondage auprès des employé(e)s: des formulations peu claires, des problèmes techniques, l'absence de traduction dans les trois langues;
- en ce qui concerne le cercle de santé: une approche non compatible avec la culture d'entreprise, d'où la nécessité de procéder à des adaptations.

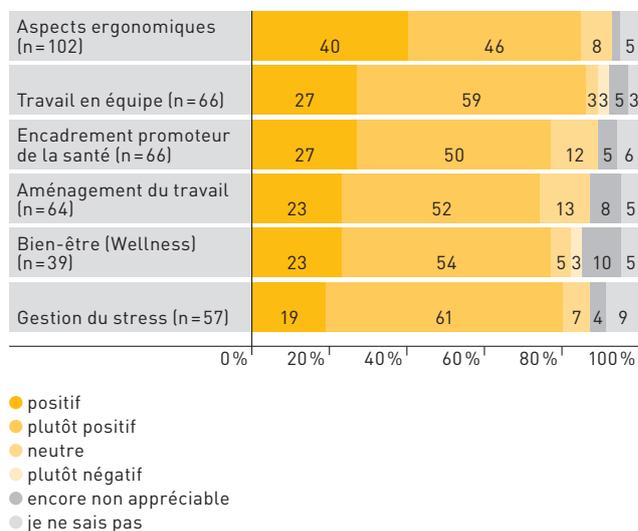
Selon la majorité des personnes interrogées ayant mis en œuvre des modules, ces derniers ont bel et bien un impact (graphique 9). S'agissant des modules «Encadrement promoteur de la santé» et «Travail en équipe», le résultat se révèle plus positif que lors de l'enquête de 2007. Les personnes interrogées considèrent en majorité que l'impact de PME-vital dans son ensemble se fait sentir avant tout sur l'aménagement du travail et l'organisation, puis en deuxième lieu sur le travail en équipe et le comportement de conduite (graphique 10). C'est sur le comportement individuel des collaborateurs qu'il serait le plus faible. Les impacts globaux sont jugés d'autant plus sensibles que le nombre de modules mis en œuvre est important.¹² Environ une personne sur cinq n'est toutefois pas en mesure de les évaluer.

4.3.6 Motifs évoqués pour ne mettre en œuvre ni PME-vital, ni d'autres mesures

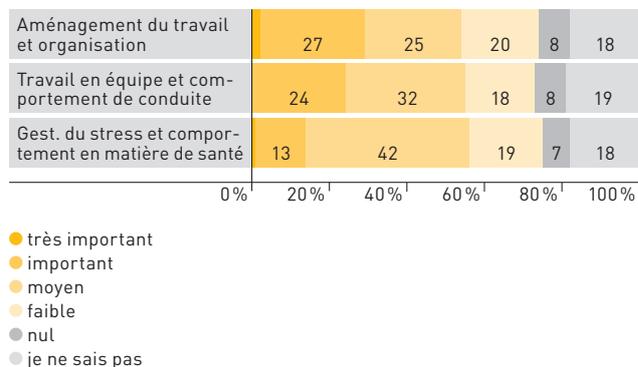
39 % des représentants d'entreprises ont déclaré ne pas avoir travaillé avec PME-vital. Les trois quarts d'entre eux se sont inscrits avant 2013 et auraient eu le temps nécessaire pour mettre en œuvre le programme. L'analyse comparative montre que les non-utilisateurs de PME-vital ne sont pas distancés par les autres entreprises en termes de sensibilisation et de PSE/GSE concrète, sauf en ce qui concerne la sécurité au travail et la gestion des absences. Mais il s'avère que plus de la moitié d'entre eux déclarent utiliser également d'autres outils (cf. section suivante). Dans les réponses ouvertes aussi, la mise en œuvre d'autres mesures (le plus souvent propres à l'entreprise) est la raison la plus couramment invoquée pour expliquer que l'on ne travaille pas avec PME-vital. Dans environ un cas sur huit, l'entreprise n'agit pas en matière de PSE/GSE car d'autres questions sont prioritaires. Ponctuellement, le contexte ne se prête pas à une mise en œuvre ou bien l'on se trouve encore en phase de réflexion.

Au total, 48 % des entreprises de l'échantillon utilisent d'autres outils en plus de PME-vital pour mettre en œuvre la PSE/GSE. Il s'agit le plus souvent de concepts ou d'outils (comme les sondages auprès des employé(e)s) élaborés par leurs soins et/ou

Graphique 9: Impact des modules



Graphique 10: Impacts globaux de PME-vital (n=157)



¹² Corrélation significative.

d'offres ou de formations proposées par des prestataires et promoteurs privés ou publics comme la Suva, les caisses-maladie, les services cantonaux ou les associations professionnelles. Certaines entreprises citent le label Friendly Workspace et le S-Tool, ainsi que diverses autres mesures comme Bike to Work.

4.4 Questionnaire pour les prestataires

4.4.1 Expérience des prestataires

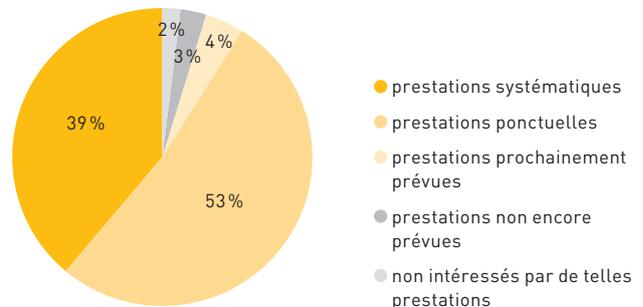
Presque tous les prestataires de l'échantillon proposent systématiquement ou ponctuellement des mesures de PSE/GSE (graphique 11). 7% mentionnent un intérêt de principe, tandis que 2% se disent non intéressés par de telles prestations. Par rapport à l'enquête de 2007, la part des prestataires qui proposent des mesures de PSE/GSE a augmenté, passant de 80% à 92%.

Deux tiers des prestataires ont de l'expérience dans le domaine du comportement en matière de santé (graphique 12). Les autres domaines sont couverts par 30% à 43% des prestataires. Par rapport à 2007, les prestataires ont gagné en expérience dans les domaines de la sécurité au travail et de la protection de la santé, de l'aménagement du travail ainsi que de la gestion des absences. En revanche, ils affichent dans la dernière enquête une expérience moindre en matière de développement du personnel. Entre 2011 et 2013, le nombre des prestations de conseil assurées par l'ensemble des prestataires n'a cessé d'augmenter (hausse d'au moins 39%, tableau 13 en annexe).

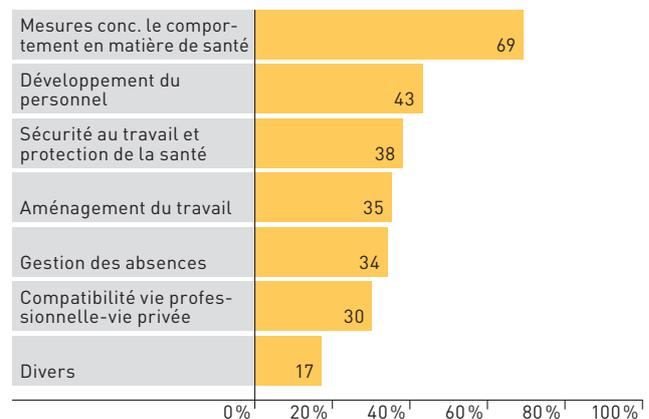
4.4.2 Accès à PME-vital

Comme les entreprises, les prestataires découvrent le plus souvent PME-vital en naviguant sur Internet (28%, cf. tableau 14 en annexe). Les recommandations de collègues et celles de multiplicateurs (autres prestataires, associations professionnelles, assureurs) jouent un rôle quasiment équivalent (environ 15%). D'autres sources comme les formations initiales et continues sont les plus souvent citées. Les modes d'accès n'ont guère évolué au fil des années. Sauf par le biais d'articles de presse, les prestataires inscrits après 2011 ont été beaucoup moins fréquem-

Graphique 11: Situation des prestataires (N=114)



Graphique 12: Expérience des prestataires (N=114)



ment sensibilisés à PME-vital que ceux inscrits précédemment (11 % contre 2 %).

4.4.3 Mise en œuvre des modules de PME-vital par les prestataires

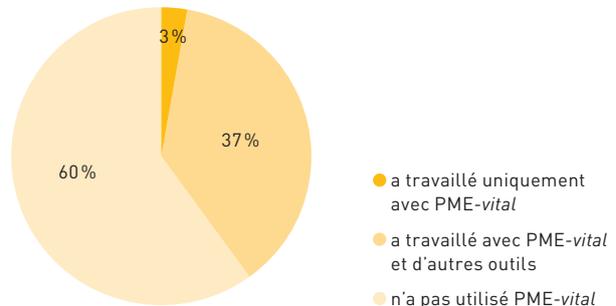
Comme en 2007, nettement plus de la moitié des prestataires interrogés – tous inscrits sur www.pme-vital.ch – n'ont pas encore utilisé le programme dans le cadre d'un mandat (graphique 13). Les motifs les plus fréquemment invoqués en réponse à la question ouverte sont que les outils de PME-vital n'ont pas encore fait l'objet d'études suffisantes, que les prestataires travaillent avec d'autres outils ou leurs propres outils, et que leur clientèle ne leur demande pas d'utiliser PME-vital. Quelques rares prestataires jugent PME-vital inadapté ou inapplicable dans certains contextes spécifiques (école). D'autres déplorent l'absence de certains thèmes ou de certaines approches.

Les 42 prestataires de l'échantillon qui travaillent avec PME-vital ont mis en œuvre au moins 270 modules au total (6,4 modules en moyenne). C'est nettement plus qu'en 2007 (2,4 modules en moyenne). La fréquence d'utilisation des différents modules correspond pour l'essentiel à celle observée dans les entreprises (graphiques 8 et 14). On estime qu'environ 1500 à 2000 modules ont été mis en œuvre en entreprise avec l'aide des prestataires, ce qui corrobore l'extrapolation concernant les entreprises.

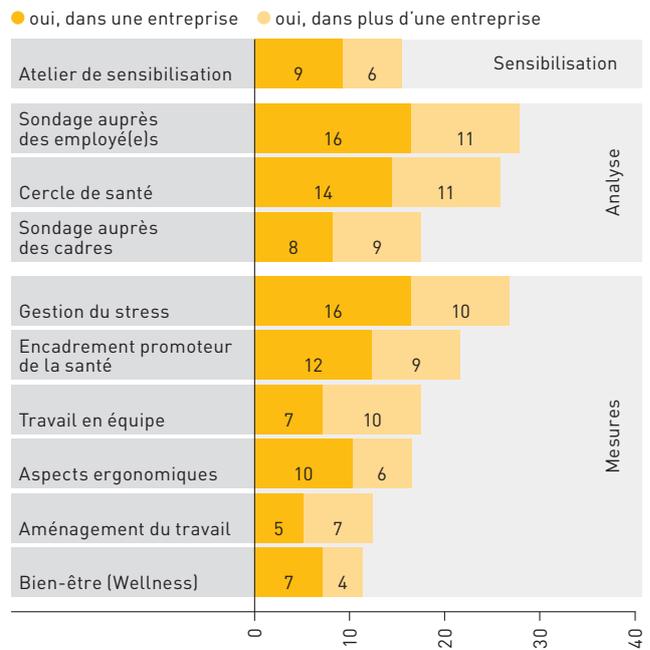
4.4.4 Expériences dans la mise en œuvre des modules de PME-vital

Comme les entreprises, les prestataires ont une opinion largement positive quant à l'impact des modules (pour chaque module, entre 11 et 22 prestataires se sont prononcés). Ils sont plus nombreux que les entreprises à considérer que les mesures «Gestion du stress» et «Travail en équipe» ont un impact positif, mais moins nombreux à juger efficace le module «Bien-être (Wellness)» (graphique 29 en annexe). Ils ont aussi tendance à signaler moins de problèmes que les entreprises dans la mise en œuvre, sauf en ce qui concerne les modules «Aménagement du travail» et «Sondage auprès des cadres». Contrairement aux entreprises, pour lesquelles les problèmes ont principalement des causes internes (cf. 4.2.4), les prestataires considèrent en

Graphique 13: Utilisation de PME-vital (n=105)



Graphique 14: Mise en œuvre des modules de PME-vital par les prestataires (n=42)



majorité que ce sont les outils de PME-vital qui sont problématiques. Ils émettent les critiques suivantes:

- en ce qui concerne l'atelier de sensibilisation:
 - redondances avec le sondage auprès des cadres;
- en ce qui concerne le sondage auprès des employé(e)s et des cadres: impossibilité de poser ses propres questions, questions trop banales ou mal formulées, évaluation trop rigide car pas de données brutes, problèmes techniques, mauvaise traduction en français.

Par ailleurs, plusieurs prestataires ont constaté par expérience que la mise en œuvre des modules d'analyse en entreprise peut être source de problèmes si l'on ne répond pas aux attentes ainsi suscitées (par des mesures concrètes ou de communication).

4.4.5 Situation en matière de PSE/GSE dans les entreprises

Les prestataires ont été invités à se prononcer sur la sensibilisation des entreprises à la PSE/GSE (évaluation externe). Par rapport à l'autoévaluation des entreprises de l'échantillon, leur évaluation est nettement plus négative (graphique 30 en annexe). C'est compréhensible, dans la mesure où les prestataires ont affaire à des entreprises qui n'agissent pas encore, ou très peu, en matière de PSE/GSE. Pour la même raison, l'évaluation externe est également plus critique lorsqu'on demande aux prestataires si les entreprises traitent le problème du stress.

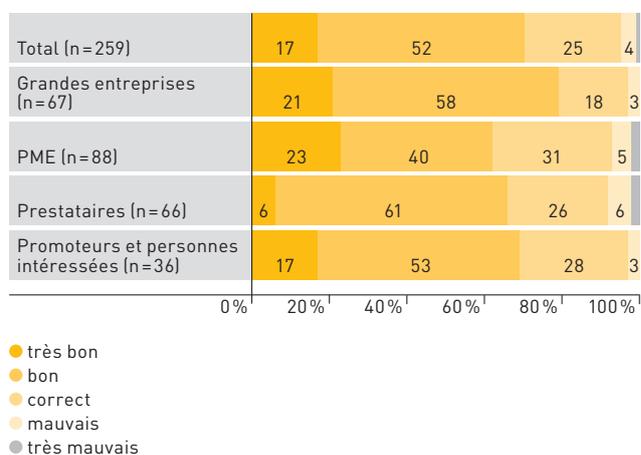
Par rapport à l'enquête de 2007, l'évaluation externe des prestataires est très similaire. Mais s'agissant de la clarté méthodologique dans la mise en œuvre de la PSE/GSE en entreprise, elle est plus critique (37 % contre 22 %).

4.5 Evaluation globale de PME-vital (ensemble des personnes interrogées)

4.5.1 Applicabilité et potentiel

La majorité des personnes interrogées qui se sont prononcées (70 %) jugent bonne à très bonne l'applicabilité de PME-vital dans les petites et moyennes entreprises (graphique 15). Sur l'ensemble des personnes interrogées, environ un tiers ne s'estime pas – ou plus – en mesure de se prononcer.

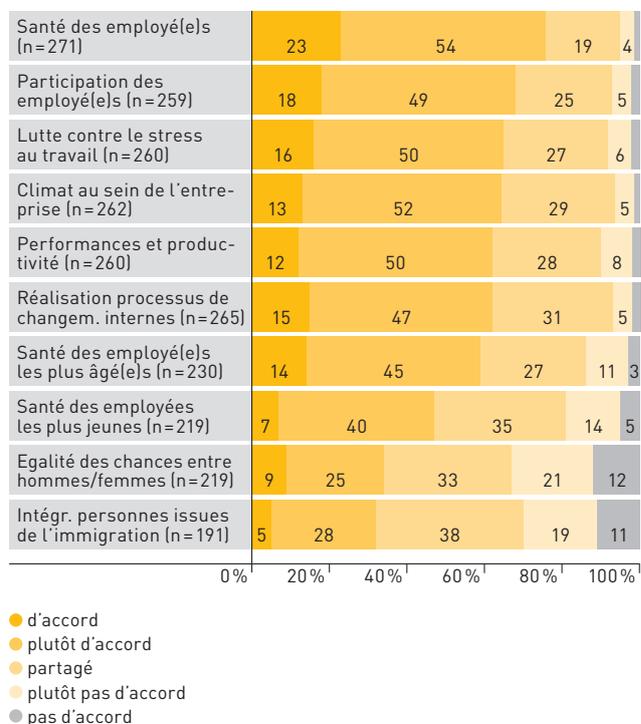
Graphique 15: Evaluation de l'applicabilité de PME-vital (N=402)



Les évaluations ne diffèrent que très peu selon qu'elles émanent des entreprises, des prestataires ou des autres personnes interrogées. Au niveau des entreprises toutefois, les grandes entreprises, celles qui sont dotées d'un(e) responsable PSE/GSE et celles qui font appel à des conseils externes ont tendance à avoir une opinion plus positive de l'applicabilité. Cela laisse à penser que l'accompagnement par un professionnel interne ou externe facilite la mise en œuvre des modules. On n'observe pas de différence significative entre les évaluations des «utilisateurs intensifs», des «utilisateurs occasionnels» et des «non-utilisateurs», de sorte que l'utilisation ou la non-utilisation de PME-vital semble moins liée à l'outil qu'au contexte et aux autres offres disponibles. Il n'est pas rare d'ailleurs que les personnes interrogées qui se montrent critiques quant à l'applicabilité de PME-vital («passable» à «très mauvaise») expliquent cette situation par des facteurs externes (manque de ressources dans l'entreprise, manque d'engagement de la direction). Les critiques concernant spécifiquement PME-vital portent au premier chef sur les outils, qui ne peuvent être utilisés tels quels dans toutes les entreprises ou tous les secteurs et devraient donc laisser plus de marge pour d'éventuelles adaptations. Si quelques prestataires doutent que les entreprises sachent mettre en œuvre les modules de manière autonome, certaines entreprises considèrent en revanche qu'un des points forts de PME-vital est de pouvoir être appliqué sans grandes connaissances préalables, grâce aux mémentos et aux outils. La structure modulaire du programme, le caractère pratique des outils (le sondage auprès des employé(e)s a été cité à plusieurs reprises) et la simplicité des bases techniques requises sont les atouts les plus souvent mentionnés de PME-vital (graphique 31 en annexe).

De plus, les personnes interrogées reconnaissent à PME-vital un fort potentiel, notamment en matière de promotion de la santé et de participation des collaborateurs, d'amélioration du climat en entreprise et de lutte contre le stress (croissant) au travail (graphique 16, au minimum deux tiers de réponses «d'accord»). Le potentiel est jugé moindre en ce qui concerne la promotion de l'égalité des chances entre hommes et femmes ainsi que de l'intégration des personnes issues de l'immigration (moins de

Graphique 16: Potentiel de PME-vital (N=402)

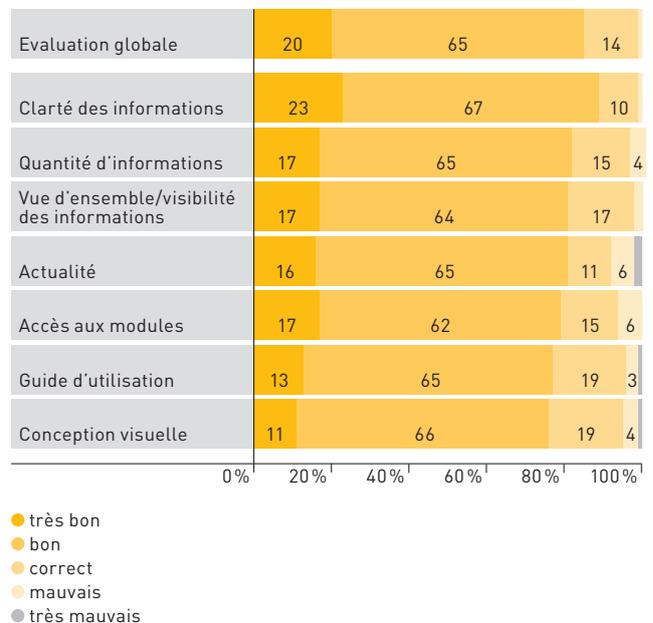


50 % de réponses «d'accord», davantage de «sans opinion»). Les différents groupes et sous-groupes sondés ne se distinguent guère les uns des autres (faibles écarts ponctuels; pour une comparaison entre PME et grandes entreprises, cf. tableau 15 en annexe).

4.5.2 Site Internet et service de contact

Les personnes en mesure de se prononcer (environ 80 %) jugent à une large majorité que le site Internet PME-vital est «bien» à «très bien» (graphique 17). Tous les critères cités recueillent au minimum trois quarts d'opinions favorables. La palme revient à la clarté des informations. L'actualité du site est également qualifiée de «bonne» par 80 % des personnes interrogées, ce qui montre avec force que les bases élaborées il y a plus de dix ans demeurent valables. Les seules critiques formulées à cet égard dans les commentaires (7) sont que certaines références sont trop anciennes, que certains logos reproduits sur le site ne sont plus d'actualité, que la liste des consultants n'est pas à jour et que des créations récentes comme le S-Tool ou le label Friendly Workspace ne sont pas mentionnées, ce qui pourrait donner l'impression que le programme est obsolète. Les prestations du service de contact sont également appréciées par la majorité des personnes interrogées (graphique 32 en annexe), même si peu d'entre elles sont en mesure de se prononcer. Les prestataires ont tendance à se montrer un peu plus critiques à l'égard du site PME-vital et des prestations de service, notamment en ce qui concerne l'actualité et la quantité d'informations (respectivement 64 % et 69 % de «bien»/«très bien»). Par rapport à la dernière enquête, l'évaluation du site Internet est un peu moins positive (en 2007, 91 % des personnes interrogées le jugeaient «bien» à «très bien»), mais ce recul doit être nuancé compte tenu de la vitesse d'évolution d'Internet.

Graphique 17: Evaluation du site Internet (N=400, N=313 pour les aspects de détail)



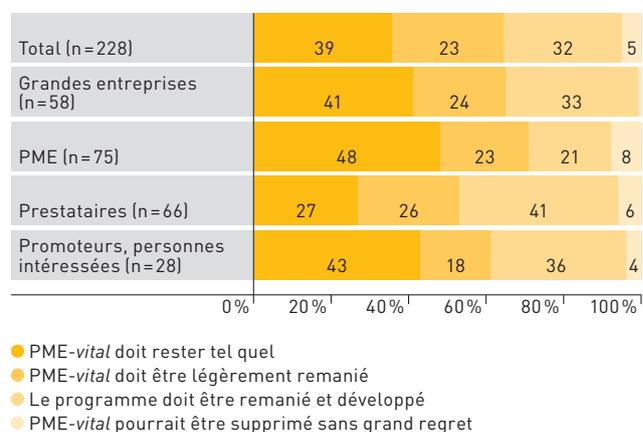
4.6 Besoins et évolution de PME-vital

Que le programme PME-vital doive être poursuivi n'est guère remis en question (graphique 18). Les opinions divergent toutefois quant à savoir s'il convient d'investir dans le développement futur de PME-vital, et à quelle hauteur. Plus d'un tiers des personnes interrogées (et près d'une sur deux dans les PME) sont d'avis de laisser le programme tel qu'il est. Une bonne moitié est favorable à ce qu'on le remanie et à ce qu'on en poursuive le développement. Les prestataires, notamment, s'expriment en ce sens. 40% des personnes interrogées ne se prononcent pas.

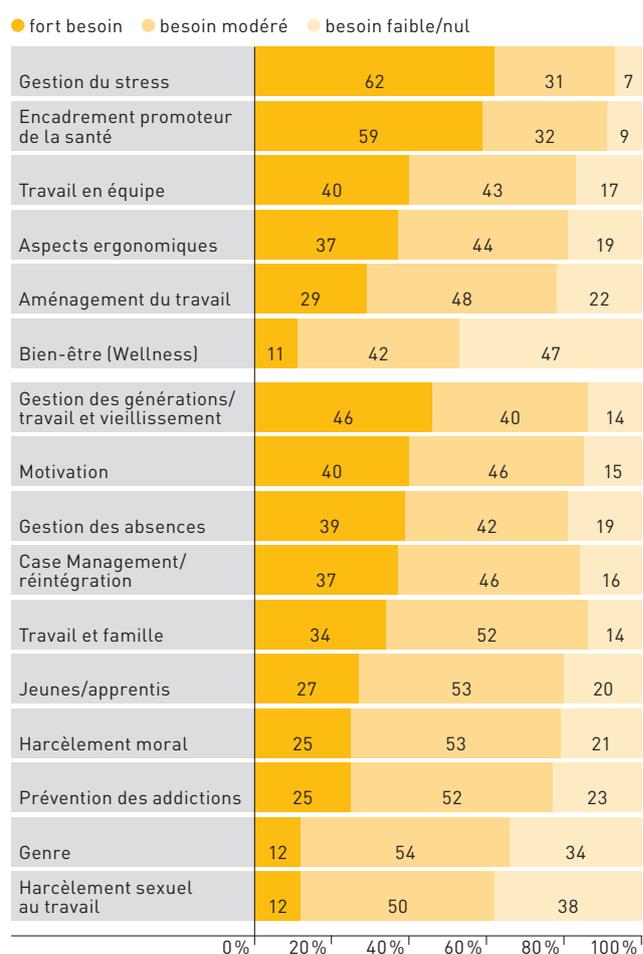
Les modules «Gestion du stress» et «Encadrement promoteur de la santé», tous deux existants, recueillent la plus forte adhésion: 60% des personnes interrogées considèrent que l'un et l'autre répondent à un fort besoin (graphique 19). A l'inverse, le module «Bien-être (Wellness)» se classe de loin comme le moins important. Plusieurs thématiques auxquelles PME-vital ne consacre encore aucun module sont jugées importantes par les personnes interrogées, qui suggèrent de les traiter (davantage) sur PME-vital.¹³

La majorité plaide également en faveur de nouvelles offres et de nouveaux outils sur PME-vital (graphique 20). Les prestataires ont tendance à situer les besoins à un niveau plus élevé: en termes de contenu, les modules «Encadrement promoteur de la santé», «Aménagement du travail» et «Prévention des addictions» sont les plus importants à leurs yeux (tableau 16 en annexe). S'agissant des offres, ils disent avoir fortement besoin du sondage auprès des employé(e)s, d'une liste de consultants recommandés ainsi que d'outils d'autoévaluation, de collecte de données et de calcul des investissements en matière de PSE/GSE (tableau 17 en annexe). Les PME ont tendance à exprimer des besoins moindres que les grandes entreprises, sauf en ce qui concerne le sondage auprès des employé(e)s. Près de la moitié des prestataires souhaitent en outre disposer d'un portail spécifique sur PME-vital, mais il résulte des ré-

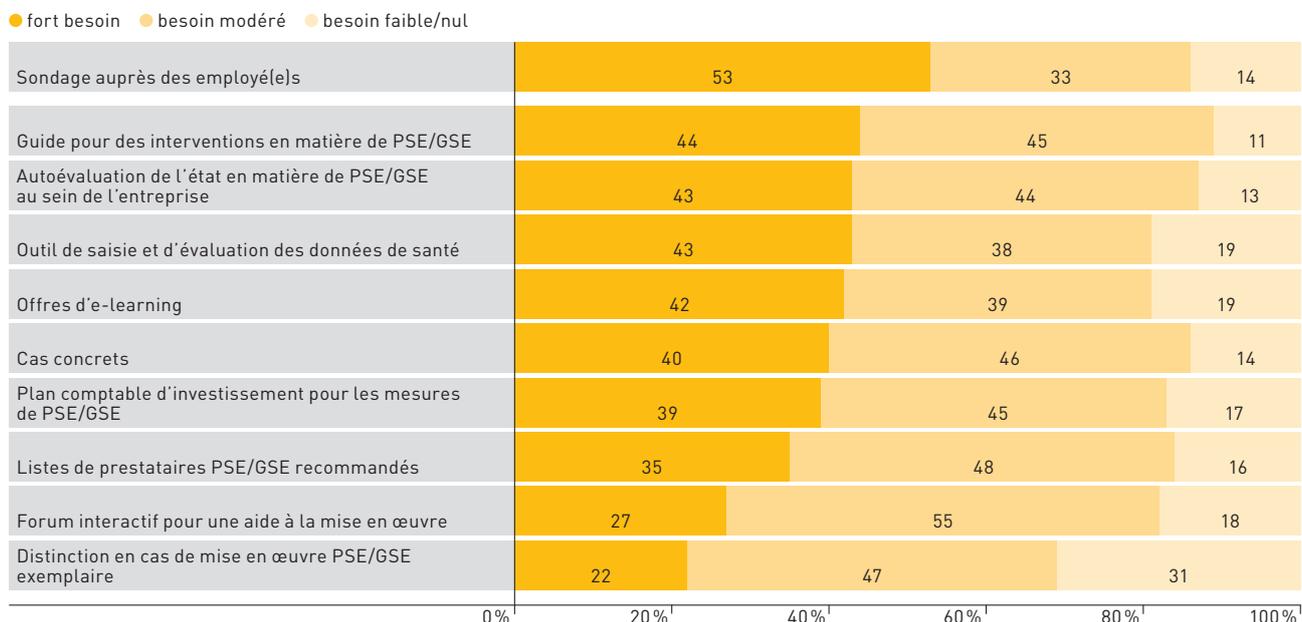
Graphique 18: Opinion sur le développement futur de PME-vital (N=377)



Graphique 19: Besoins par thèmes (N=377, n=281 à 293)

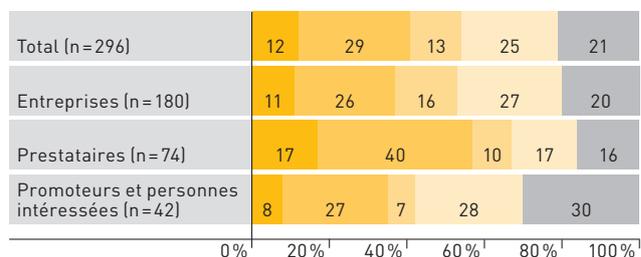


¹³ Plusieurs thèmes sont d'ores et déjà évoqués sous l'onglet «Thèmes en point de mire» du site Internet.

Graphique 20: Besoins par outils et par offres (N=377, n=303 à 311)

ponses ouvertes qu'ils en ont des visions bien distinctes: ils entendent par là soit un espace dédié proposant des prestations de service supplémentaires, soit une plate-forme sur laquelle ils pourraient se présenter à leurs clients potentiels. En réponse à la question ouverte, ils demandent ou proposent en outre une meilleure communication sur PME-vital (11) ainsi qu'un meilleur accompagnement des utilisateurs (2).¹⁴ Une personne propose enfin d'indiquer les tarifs des offres telles que séminaires ou analyses.

Par ailleurs, environ la moitié des personnes interrogées – principalement des prestataires – se disent intéressées par un cours sur PME-vital (graphique 21). La préférence va à un cours d'une journée. Environ une personne sur deux ne souhaite pas participer à un cours ou est indécise.

Graphique 21: Intérêt pour un cours sur PME-vital (N=377)

- Oui je pourrais assister à un cours de deux journées
- Oui je pourrais assister à un cours d'une journée
- Oui je pourrais assister à un cours d'une demi-journée
- Non je ne suis pas intéressé(e)
- Sans opinion

¹⁴ Une personne propose de mieux distinguer entre informations et mesures et une autre d'organiser davantage PME-vital en fonction des critères GSE du label Friendly Workspace.

4.7 Comparaison entre les résultats en Suisse et à l'étranger

Sur les 122 personnes participantes, 85 sont en Allemagne, 23 en Autriche, dix en Italie et quatre au Liechtenstein. Plus de la moitié sont des prestataires en matière de PSE/GSE, environ un quart font partie d'entreprises. L'importance relative de ces deux groupes est donc inverse par rapport à la Suisse (prestataires 22%, entreprises 61%). Plus de 60% des entreprises de l'échantillon sont des grandes entreprises, tandis que l'on ne compte aucune micro-entreprise. Par rapport à l'échantillon suisse, les entreprises de 50 collaborateurs et plus sont donc nettement en surnombre.

Les entreprises étrangères ont la même appréciation de la situation que les entreprises suisses en ce qui concerne les stressseurs externes tels que la pression induite par le changement ou l'accélération des processus. Elles ont aussi la même perception du potentiel qu'offre la PSE/GSE. En revanche, elles mettent moins (systématiquement) en œuvre les mesures de développement du personnel et de gestion des absences.

S'agissant de l'utilisation de PME-*vital* et des développements souhaités, on n'observe pas de différence notable entre les entreprises des deux échantillons, y compris dans leurs commentaires. Toutefois, les entreprises étrangères ont tendance à moins faire appel à une aide externe pour mettre en œuvre les modules et, globalement, à apprécier davantage la qualité du site Internet.

Par rapport à leurs collègues suisses, les prestataires étrangers ont une meilleure opinion du site Internet ainsi que de l'applicabilité de PME-*vital*. Ils ont également tendance à exprimer un plus fort besoin de développement. Si la part des prestataires travaillant avec PME-*vital* est légèrement supérieure à l'étranger, le nombre moyen de modules mis en œuvre est en revanche légèrement inférieur par rapport à la Suisse.

5 Résultats, 3^e partie: entretiens qualitatifs

5.1 Description de l'échantillon

Promotion Santé Suisse a dressé une liste de vingt interlocuteurs. Trois personnes ont décliné¹⁵ la proposition, une n'a pas réagi à nos tentatives répétées de prise de contact. Seize entretiens ont été réalisés, dont quatre avec des personnes de Suisse romande. La plupart des interlocuteurs ont une expérience de prestataires en matière de PSE/GSE dans d'autres entreprises (tableau 6). Deux personnes ont participé au développement de PME-vital. Les deux interlocuteurs issus d'entreprises étaient, dans un cas, le responsable GSE et, dans l'autre cas, un cadre inférieur n'exerçant aucune fonction en matière de PSE/GSE.

5.2 Connaissance de PME-vital

Toutes les personnes sauf deux connaissent bien ou très bien PME-vital, même si toutes n'ont pas travaillé avec ce programme en pratique. Au total, six promoteurs et une entreprise utilisent des modules et des outils de PME-vital. Au départ, l'entreprise faisait appel à une aide extérieure, mais elle met désormais les modules en œuvre de manière indépendante. Le sondage auprès des employé(e)s et le cercle de santé sont les modules les plus utilisés. L'application de PME-vital a échoué dans la deuxième entreprise faute de soutien de la direction. Pour la mise en œuvre, il aurait été prévu de recourir à une aide extérieure. Quant aux promoteurs, ils justifient la non-utilisation de PME-vital principalement par la préférence pour leurs propres outils, qu'ils adaptent aux besoins de leurs clients. Dans quatre cas, PME-vital a été utilisé pour élaborer des concepts et des outils propres.

Tableau 6: Echantillon d'interlocuteurs

Type	Sous-groupe	Nombre	Total
Promoteurs avec activité de conseil	Prestataires privés	4	13
	Assureurs	3	
	Instituts, Hautes écoles (spécialisées)	3	
	Forums GSE	2	
	ONG	1	
Entreprises			2
Promoteurs sans activité de conseil propre			1
Total			16

¹⁵ Motifs: questionnaire en ligne déjà complété, une autre personne de l'entreprise a déjà répondu, pas d'intérêt pour PME-vital ni pour le sondage.

5.3 Evaluation de PME-*vital*

Du point de vue des interlocuteurs, la force de PME-*vital* réside dans le fait que ce programme suit une approche globale et propose, à l'aide de modules successifs (sensibilisation, analyse et mesures), une démarche structurée. Cet atout est souligné notamment par comparaison avec d'autres programmes, qui ne traitent le plus souvent qu'une seule thématique. Toujours du point de vue des interlocuteurs, cette approche suppose clairement l'implication de la direction dans la mise en œuvre. PME-*vital* propose en outre des connaissances de base complètes et de qualité, qui restent d'actualité. Les divers outils et supports, y compris les mémentos, le calendrier et les ressources, sont également cités parmi les points forts de PME-*vital*, de même que la facilité d'utilisation du sondage auprès des employé(e)s. Contrairement au S-Tool, ce sondage est bien adapté pour les postes de travail non informatisés ainsi que pour les employé(e)s présentant un faible niveau de formation. Les modules d'analyse, en particulier, sont jugés utiles pour identifier d'éventuels problèmes internes à l'entreprise ou des possibilités d'amélioration. La gratuité est considérée comme un élément important, en particulier pour les entreprises qui ont peu de moyens financiers à consacrer à la PSE/GSE. PME-*vital* est perçu comme ayant fait ses preuves, pratique, simple et compréhensible.

En dépit du «scénario» proposé, des doutes se font jour quant à la possibilité pour les entreprises d'utiliser PME-*vital* de manière autonome. La plupart des interlocuteurs considèrent qu'une aide extérieure est nécessaire, ou encore un spécialiste interne disposant de connaissances en matière de PSE/GSE et capable de prendre en charge le processus. Car ce qui manque à PME-*vital* selon eux, c'est un accompagnement du processus (modération, constitution d'alliances, sensibilisation et conviction de la direction) ainsi que des conseils sur la manière de gérer les résultats des sondages auprès des employé(e)s ou des cercles de santé et de communiquer à ce propos. Ce dernier point est important car l'implication des collaborateurs, qui est en elle-même un atout, suscite aussi des attentes. Si la direction n'en tient pas compte, les modules d'analyse peuvent aussi avoir un impact négatif sur le climat de l'entreprise.

Les interlocuteurs soulignent que dans les petites entreprises, le sondage auprès des employé(e)s ne garantit pas suffisamment l'anonymat. Plusieurs d'entre eux craignent par ailleurs qu'en raison de sa complexité, l'approche globale ait un effet dissuasif sur les entreprises. Celles-ci doivent-elles suivre tout le processus ou peuvent-elles se contenter de mettre en œuvre certains modules? Ce n'est pas toujours clair. La première option prend beaucoup de temps et devrait être réservée aux entreprises qui veulent vraiment investir dans la GSE. L'approche de PME-*vital* est aussi jugée trop rigide, elle devrait permettre différentes approches et mieux tenir compte des besoins sectoriels ainsi que de la situation des entreprises en matière de PSE/GSE. D'une manière générale, les outils devraient laisser plus de marge pour d'éventuelles adaptations. S'agissant des sondages auprès des employé(e)s et des cadres, il conviendrait en outre de contrôler les questions et les échelles de réponses, car certaines formulations sont équivoques et les évaluations proposées méritent d'être affinées. Il y aurait lieu aussi de réduire le volume du sondage auprès des cadres et du cercle de santé. Par ailleurs, PME-*vital* donne l'impression d'être obsolète car les références sont très anciennes et certains hyperliens ne fonctionnent plus. La mention des sources est lacunaire. Enfin, une personne de Suisse romande a qualifié d'insuffisante la traduction française.

Si trois interlocuteurs considèrent que PME-*vital* est idéal pour les «débutants» en matière de PSE/GSE, la majorité estime qu'il faut disposer d'un minimum de connaissances préalables (comme indiqué précédemment) pour pouvoir mettre en œuvre le programme. Certains voient là un conflit d'objectifs: les «débutants» ne trouvent pas sur PME-*vital* les informations et les outils nécessaires pour permettre une mise en œuvre autonome; inversement, les personnes disposant des connaissances de base requises n'ont plus besoin des informations détaillées communiquées sur le site. Les interlocuteurs ignorent en fin de compte qui utilise PME-*vital* en pratique. Une interlocutrice est d'avis qu'avec le label Friendly Workspace pour les grandes entreprises, PME-*vital* pour les moyennes entreprises et VitaLab pour les petites entreprises, il existe pour chaque taille d'entreprise une offre adéquate.

5.4 Développement futur de PME-*vital*

Les interlocuteurs sont unanimes: PME-*vital* doit (impérativement) perdurer. Deux personnes préconisent de laisser le programme tel qu'il est, mises à part l'actualisation et l'amélioration des outils (de sondage). La majorité propose un léger remaniement, qui permettrait de compléter PME-*vital* en y ajoutant de nouveaux thèmes, outils et services. Cinq personnes privilégient une transformation en profondeur qui reviendrait à remanier l'approche même de PME-*vital*: Il s'agirait d'une part de mettre davantage en avant la dynamique des processus et le développement de l'entreprise (en intégrant des compétences de conseil) et, d'autre part, de viser spécifiquement différents groupes cibles (selon la fonction au sein de l'entreprise, la situation de l'entreprise, le secteur), de mieux différencier les possibilités d'accès et de permettre diverses méthodes. Deux personnes proposent d'abandonner l'approche modulaire et de miser plutôt sur un large éventail de mesures pratiques. Deux autres personnes suggèrent de créer un produit complètement nouveau en fusionnant PME-*vital*, le label Friendly Workspace et le S-Tool (ainsi que d'autres dispositifs). Cette plate-forme devrait avoir pour socle un modèle global en matière de GSE, par exemple les critères GSE du label Friendly Workspace ou un nouveau modèle ad hoc (plus simple). Par ailleurs, le site Internet doit «vivre» et être administré activement. Avant de développer de nouveaux outils ou modules, il conviendrait de faire un inventaire exhaustif de l'existant. D'une part, il y a de nouvelles niches à exploiter et, d'autre part, il faudrait intégrer des liens vers d'autres offres et tirer profit des synergies. PME-*vital* devrait aussi insister davantage sur le fait que la direction doit être fortement impliquée et préciser mieux qu'il ne le fait les obligations légales des employeurs. Il est nécessaire également, selon les interlocuteurs, de mieux promouvoir le programme (publicité, articles spécialisés, ambassadeurs) et de le diffuser par le biais de multiplicateurs comme les associations professionnelles. S'agissant des outils disponibles sur PME-*vital*, une prestataire observe en outre une saturation à l'égard des nouveaux médias, de sorte qu'elle revient de plus en plus au tableau blanc et aux discussions de groupe lors de ses prestations de conseil.

Les thèmes abordés par PME-*vital* sont jugés bien choisis et d'actualité, même si tous les interlocuteurs ne se prononcent pas à ce sujet. Ceux cités comme les plus importants sont «Encadrement promoteur de la santé» et «Gestion du stress», mais ce dernier devrait intégrer divers aspects (équilibre vie professionnelle – vie privée, joignabilité permanente, burnout). Les thèmes complémentaires les plus fréquemment suggérés sont la gestion des absences, la prévention des addictions et la santé psychique (psychosociale).

Parmi les offres et les outils à mettre à disposition sur PME-*vital*, sont mentionnés spontanément et le plus fréquemment:

- une liste de prestataires PSE/GSE,
- des astuces, des boîtes à idées permettant de dynamiser sur le terrain la question de la PSE/GSE,
- le sondage auprès des employé(e)s,
- des exemples concrets (par région),
- un forum pour échanger, sachant qu'une bonne modération est difficile à assurer,
- une autoévaluation de la situation en matière de PSE/GSE.

Ont été faites ponctuellement les suggestions suivantes: fil d'infos, calendrier des manifestations, études ou ouvrages spécialisés, éléments ludiques, version française du livre sur PME-*vital*, formations sur PME-*vital* (notamment pour les dirigeants d'entreprise).

6 Synthèse, analyse et conclusions

6.1 Situation initiale et conception de l'étude

En 2004, Promotion Santé Suisse a mis en ligne PME-*vital*, une boîte à outils destinée à la PSE/GSE et composée de dix modules. Quiconque souhaite utiliser ces outils et ces bases de travail peut s'inscrire gratuitement. C'est ce qu'ont fait à ce jour plus de 6000 personnes, dont environ 5000 en Suisse. Grâce aux inscriptions, Promotion Santé Suisse sait qui manifeste un intérêt de principe pour PME-*vital*. Les statistiques de téléchargement et le nombre de sondages auprès des employé(e)s effectués en ligne donnent en outre des indications sur l'utilisation de PME-*vital*. Toutefois, Promotion Santé Suisse ignore si les modules sont utilisés en pratique, et sous quelle forme. Dès 2007, elle a donc commandé une première enquête sur l'utilisation de PME-*vital*. La présente étude reflète la deuxième de ces enquêtes, laquelle met l'accent non seulement sur l'utilisation, mais aussi sur le potentiel de PME-*vital* ainsi que sur les développements requis. Comme dans la première enquête, on a examiné aussi dans quelle mesure les entreprises sont soumises à la pression induite par le changement et au stress et quelle est leur situation en matière de PSE/GSE.

L'étude se compose d'une analyse secondaire des données d'inscription, d'un sondage en ligne auprès de toutes les personnes inscrites sur PME-*vital* ainsi que d'entretiens qualitatifs avec des interlocuteurs sélectionnés.

6.2 Sensibilisation et situation en matière de PSE/GSE dans les entreprises

Quiconque s'inscrit sur PME-*vital* manifeste fondamentalement de l'intérêt pour la PSE/GSE. Dès lors, l'échantillon utilisé pour l'enquête ne reflète pas la culture d'entreprise généralement répandue en matière de PSE/GSE. De fait, presque toutes les entreprises de l'échantillon ont mis en œuvre des mesures de PSE/GSE et deux tiers se sont dotées d'un(e) responsable PSE/GSE. De plus, une entreprise sur

deux fait actuellement appel à une aide extérieure, même s'il est rare que ce soit systématique. Globalement, la situation des entreprises de l'échantillon en matière de PSE/GSE est bonne, mais il reste un potentiel de développement à exploiter, en particulier en vue d'une systématisation. La comparaison avec les résultats de 2007 et les statistiques d'inscription confirme que les entreprises ont agi ces dernières années, investissant principalement dans la gestion des absences, le comportement en matière de santé, la sécurité au travail et la protection de la santé.

En termes de sensibilisation ou d'opinion (réaliste) sur les mesures de PSE/GSE, on n'observe pas de différences entre les grandes entreprises et les PME. Toutefois, les grandes entreprises traitent la question de la PSE/GSE de manière plus systématique que les PME. Sans doute cela reflète-t-il les expériences du quotidien, qui ne sont pas les mêmes dans les petites entreprises de taille humaine que dans les grandes entreprises. Mais ces dernières années, les PME ont été de plus en plus confrontées à des stressseurs externes comme la pression induite par le changement, l'accélération des processus, la pression économique et le stress des collaborateurs, de sorte qu'elles se sont rapprochées des grandes entreprises à cet égard. Parallèlement, au sein de ces dernières, la situation s'est légèrement améliorée. Indépendamment de la taille de l'entreprise, moins de 10% des personnes interrogées sont d'accord pour dire qu'il n'y a pas de problèmes de santé dans leur entreprise. Bien des éléments laissent donc à penser qu'à l'avenir, même les PME – et notamment les petites entreprises et micro-entreprises – seront bien obligées de se pencher plus systématiquement sur la question de la PSE/GSE si elles entendent atteindre leur idéal.

6.3 Utilisation de PME-*vital*

Au 26 novembre 2013, quelque 700 prestataires, 2100 représentants d'entreprises et 2100 particuliers en Suisse s'étaient inscrits sur PME-*vital* (F/D/I).

On ne peut dire précisément combien d'entreprises les 2100 inscrits représentent, car le nombre d'inscriptions par entreprise a sans doute été d'autant plus élevé que les effectifs sont importants. Il y a donc lieu de considérer que PME-vital est utilisé non seulement au niveau des entreprises dans leur ensemble, mais aussi dans les différents services des grandes entreprises.

Au total, les personnes inscrites en Suisse ont téléchargé **23 000 documents** sur PME-vital (4,6 en moyenne) et effectué **1300 sondages auprès des employé(e)s**, auxquels ont participé quelque 32 000 personnes. Les différents documents disponibles sur PME-vital ont été téléchargés par 17% à 37% des personnes inscrites. L'atelier de sensibilisation, le cercle de santé, les modules «Bien-être (Wellness)» et «Gestion du stress» ont suscité le plus vif intérêt. Le sondage auprès des employé(e)s est l'outil de loin le plus utilisé, suivi du module «Aspects ergonomiques». Fin 2013, respectivement 660 et 560 entreprises ou services avaient utilisé ces deux modules une ou plusieurs fois. Les autres modules ont été mis en œuvre dans 200 à 400 entreprises/services en Suisse. Au total, quelque **900 à 1000 entreprises et services comptant environ 12 600 collaborateurs** ont travaillé avec PME-vital. Le programme touche donc actuellement environ 2% à 2,5% des entreprises de 10 collaborateurs et plus.

6.4 Qui utilise PME-vital et sous quelle forme?

Les grandes entreprises utilisent PME-vital plus souvent et de manière plus approfondie que les PME, et notamment que les petites entreprises.

Cela ressort tant des données d'inscription et des statistiques de téléchargement que des résultats du sondage en ligne. Il y a donc un certain hiatus avec la dénomination «PME-vital». Par ailleurs, la présence d'un(e) responsable PSE/GSE s'avère bénéfique pour la mise en œuvre de PME-vital. Les personnes inscrites sur PME-vital au cours des trois dernières années ont utilisé davantage de modules que ce qu'indiquait l'enquête de 2007. On peut en conclure que ces derniers temps, le programme est de plus en plus utilisé par des entreprises qui ont déjà décidé d'investir globalement dans la PSE/GSE. Les inter-

locuteurs ont raison de supposer que PME-vital est très rarement utilisé sans aide extérieure: plus de 80% des entreprises recourent (ponctuellement) à une aide extérieure pour la mise en œuvre d'au moins un module. La moitié des modules peuvent toutefois être utilisés de manière autonome, ce qui permet aux entreprises d'économiser les frais de conseil. Ce résultat révèle en outre que les entreprises savent bien faire la différence entre ce qui peut être mis en œuvre en s'appuyant sur des compétences internes et ce qui nécessite une aide extérieure.

Les prestataires en matière de PSE/GSE téléchargent nettement plus de documents sur PME-vital que les représentants d'entreprises, mais seuls 40% d'entre eux utilisent les outils dans le cadre de leurs prestations de conseil aux entreprises. Le fait qu'ils effectuent en moyenne un plus grand nombre de sondages auprès des employé(e)s est aisément compréhensible, puisqu'ils comptent tous plusieurs entreprises parmi leur clientèle. Les données ne permettent pas de déterminer dans quelle mesure les prestataires s'appuient sur la structure, les modules et les outils de PME-vital pour élaborer leurs propres produits, mais il est probable que c'est fréquemment le cas. Les personnes inscrites en tant que particuliers utilisent vraisemblablement PME-vital avant tout comme base de travail car, dans le sondage en ligne, seules quelques-unes d'entre elles ont fourni des informations sur la mise en œuvre du programme au sein de leur propre entreprise ou dans le cadre de prestations de conseil à d'autres entreprises.

6.5 Qui n'utilise pas PME-vital et pourquoi?

Parmi les personnes interrogées, un tiers des représentants d'entreprises et deux tiers des prestataires en matière de PSE/GSE n'ont pas encore travaillé avec PME-vital alors qu'ils sont inscrits sur le site. Le motif le plus fréquemment invoqué est qu'ils utilisent d'autres offres et d'autres outils – souvent élaborés par leurs soins. Les entreprises citent deux autres facteurs: le fonctionnement du processus décisionnel et l'intérêt commun par rapport à un investissement dans la PSE/GSE. **La non-utilisation**

de PME-vital est davantage liée au contexte qu'au produit lui-même. En effet, PME-vital n'est que rarement jugé inadapté. Le caractère pratique, le potentiel et la qualité de PME-vital sont en outre appréciés indépendamment de la taille de l'entreprise, que le programme ait été utilisé ou non et quelle que soit l'ampleur de cette utilisation. A cet égard, il est particulièrement éclairant de comparer les entreprises qui ont une utilisation intense de PME-vital (cinq modules et plus) et celles qui n'ont encore utilisé qu'un ou deux modules (le plus souvent des modules d'analyse). Cette comparaison montre qu'en fin de compte, les entreprises décident d'utiliser PME-vital ou d'autres mesures de PSE/GSE en fonction de quatre critères principaux: sensibilisation, besoins (objectifs), ressources disponibles et rapport coûts/bénéfices estimé. Les petites entreprises n'ont pas une opinion différente de celle des moyennes et grandes entreprises concernant la PSE/GSE, ce qui laisse à penser qu'elles abordent le sujet avec un certain pragmatisme et de façon moins structurée que ce que préconise PME-vital.

Enfin, la notoriété de PME-vital joue aussi un rôle en termes d'utilisation. Les résultats confirment que **la promotion de PME-vital et sa diffusion par le biais de multiplicateurs ont diminué de plus en plus au fil des années.** Les assureurs constituent une exception à cet égard, mais ils ont toujours contribué modestement à la communication. La plupart des personnes inscrites ont découvert PME-vital en naviguant sur Internet (une voie d'accès qui s'est inscrite en forte hausse au cours des trois dernières années) ou lors d'une formation initiale ou continue. Après une hausse spectaculaire des nouvelles inscriptions en 2010, on observe depuis lors un recul constant.

6.6 Evaluation globale de PME-vital

L'évaluation globale de PME-vital est en tous points positive. L'applicabilité du programme dans les PME est jugée bonne par 70 % des personnes interrogées. Celles qui sont critiques à cet égard invoquent souvent des facteurs explicatifs extérieurs. De plus, les personnes interrogées reconnaissent à PME-vital un fort potentiel, notamment en matière de promotion de la santé et de participation des collaborateurs,

d'amélioration du climat en entreprise et de lutte contre le stress (croissant) au travail (65 % à 77 %). Celles qui travaillent avec PME-vital ont une opinion positive quant à son efficacité. S'agissant des différents aspects du site Internet, là encore, l'évaluation est positive et n'a guère varié depuis 2007, ce qui est remarquable compte tenu de la vitesse d'évolution d'Internet. L'actualité du site est qualifiée de «bonne» par 81 % des personnes interrogées, ce qui montre avec force que les bases élaborées il y a plus de dix ans demeurent valables. Les références trop anciennes, l'absence d'informations sur les nouveautés en matière de PSE/GSE ou les listes de consultants non mises à jour sont les seuls éléments susceptibles de donner l'impression que le site est obsolète. La plupart des autres critiques portent sur les outils de PME-vital: en particulier, formulation des questions et échelles de réponses dans les sondages auprès des employé(e)s et des cadres, outils non disponibles sous forme de modèles de documents permettant des adaptations individuelles.

6.7 Le «PME-vital de demain»

Dans la droite ligne de la bonne évaluation globale de PME-vital et des expériences majoritairement positives auxquelles il donne lieu, presque toutes les personnes interrogées sont favorables au **maintien du programme.** Près de 40 % d'entre elles ne jugent pas nécessaire de le modifier. Environ un quart des personnes interrogées suggèrent un léger remaniement, tandis qu'un tiers se prononcent en faveur d'une refonte et d'une extension de PME-vital. Plusieurs thématiques auxquelles PME-vital ne consacre encore aucun module sont jugées tout aussi importantes que les modules existants par 34 % à 46 % d'entre elles (en particulier travail et vieillissement, motivation, gestion des absences, Case Management/ réintégration, vie professionnelle et vie de famille). Tous les outils et les offres proposés, sauf deux, suscitent une adhésion comparable (35 % à 44 %). L'analyse détaillée, tenant compte des commentaires formulés dans les questions ouvertes ainsi que des entretiens téléphoniques, montre que le terme «remaniement» n'est que très rarement employé dans le sens d'une véritable refonte. En revanche, plu-

sieurs personnes signalent un fort besoin de thèmes ou d'outils nouveaux, alors même qu'elles ont préconisé de laisser PME-*vital* en l'état ou de procéder seulement à un léger remaniement. Un consensus quasi-général se fait donc en faveur du **maintien de PME-*vital* selon sa structure existante, avec des développements sélectifs** à définir en fonction des besoins, des coûts et des offres existantes. Les personnes interrogées expriment aussi par là le fait que PME-*vital* doit rester selon elles un produit autonome (par rapport au label Friendly Workspace et au S-Tool). Enfin, elles sont nombreuses à souhaiter que PME-*vital* reste gratuit, afin d'offrir une réelle alternative aux offres payantes.

6.8 Conclusions

Un des objectifs de la présente étude était de proposer une base de décision en vue de remanier et développer PME-*vital*. Les résultats montrent qu'il n'y a aucune urgence à cet égard: le produit PME-*vital* et son applicabilité font l'objet d'évaluations toujours positives. Mais si l'on maintient PME-*vital*, ce que les résultats incitent à faire, des investissements seront néanmoins nécessaires à moyen ou long terme.

Ces investissements devront viser à améliorer prioritairement l'actualisation (références, listes de consultants, bibliographie, informations sur les autres offres, etc.), la convivialité du site (mise à disposition de modèles de documents, solutions d'évaluation, le cas échéant documents par secteur, interactivité) ainsi que les modules et outils existants (notamment les modules d'analyse). Toute personne qui se connecte pour la première fois sur le site www.pme-vital.ch devra avoir l'impression (corroborée par les faits) que PME-*vital* est utilisé en pratique et qu'il en résulte des expériences majoritairement positives. Il serait donc bon d'envisager de présenter des cas concrets. En toute hypothèse, il convient de prévoir les ressources nécessaires pour l'administration courante du site (qui devra mettre l'accent sur l'actualité).

Si des modules, des thématiques ou des outils nouveaux viennent compléter PME-*vital*, ce devra être dans le but d'accroître la portée du programme et ainsi d'optimiser son impact tout en justifiant les in-

vestissements. Comme l'utilisation de PME-*vital* en entreprise dépend fortement du contexte, nous recommandons de ne pas investir uniquement dans la notoriété par le biais de la promotion et de la multiplication. En parallèle, au-delà d'une démarche générale de promotion de la PSE/GSE, il convient de faciliter l'accès au programme (meilleure attractivité) et d'encourager la réflexion sur les questions de PSE/GSE. Pour avancer dans ces deux directions, nous recommandons de différencier les groupes cibles de PME-*vital*. Outre des initiatives ciblées en matière de promotion, cela permettrait d'aborder les personnes intéressées par PME-*vital* de manière plus personnalisée, en les rendant attentives aux facteurs de succès et aux obstacles qui, pour elles, seront déterminants dans la mise en œuvre (p.ex. selon la situation de l'entreprise en matière de PSE/GSE ou selon la fonction). Des outils d'autoévaluation de la situation en matière de PSE/GSE, un modèle comptable pour les investissements dans la PSE/GSE, divers supports tels que des check-lists, des marches à suivre pour la mise en œuvre de PME-*vital*, ou encore un cours sur PME-*vital* sont également de nature à faciliter l'accès au programme.

Enfin, plusieurs thématiques auxquelles PME-*vital* ne consacre encore aucun module sont jugées importantes par les personnes interrogées, qui suggèrent de les traiter (davantage) sur PME-*vital*. Si les ressources nécessaires ne sont pas immédiatement disponibles, le développement futur de PME-*vital* pourra se faire par étapes, moyennant une analyse préalable visant à identifier les offres existantes, à déterminer les synergies utiles et à évaluer le rapport coûts/bénéfices.

D'une manière générale, dans le cadre du développement futur de PME-*vital*, il conviendra de veiller à ce que le programme soit utilisé non seulement par les PME, mais aussi (et surtout) par les grandes entreprises. En outre, il serait bon de conserver la structure de base de PME-*vital* (modularité, processus simple avec atelier de sensibilisation, modules d'analyse et mesures).

Le maintien de PME-*vital* en tant que produit autonome ne fait pas obstacle à son intégration sur une plate-forme PSE/GSE commune proposant d'autres offres (de Promotion Santé Suisse), ni à ce que des «passerelles» soient mises en place entre les pro-

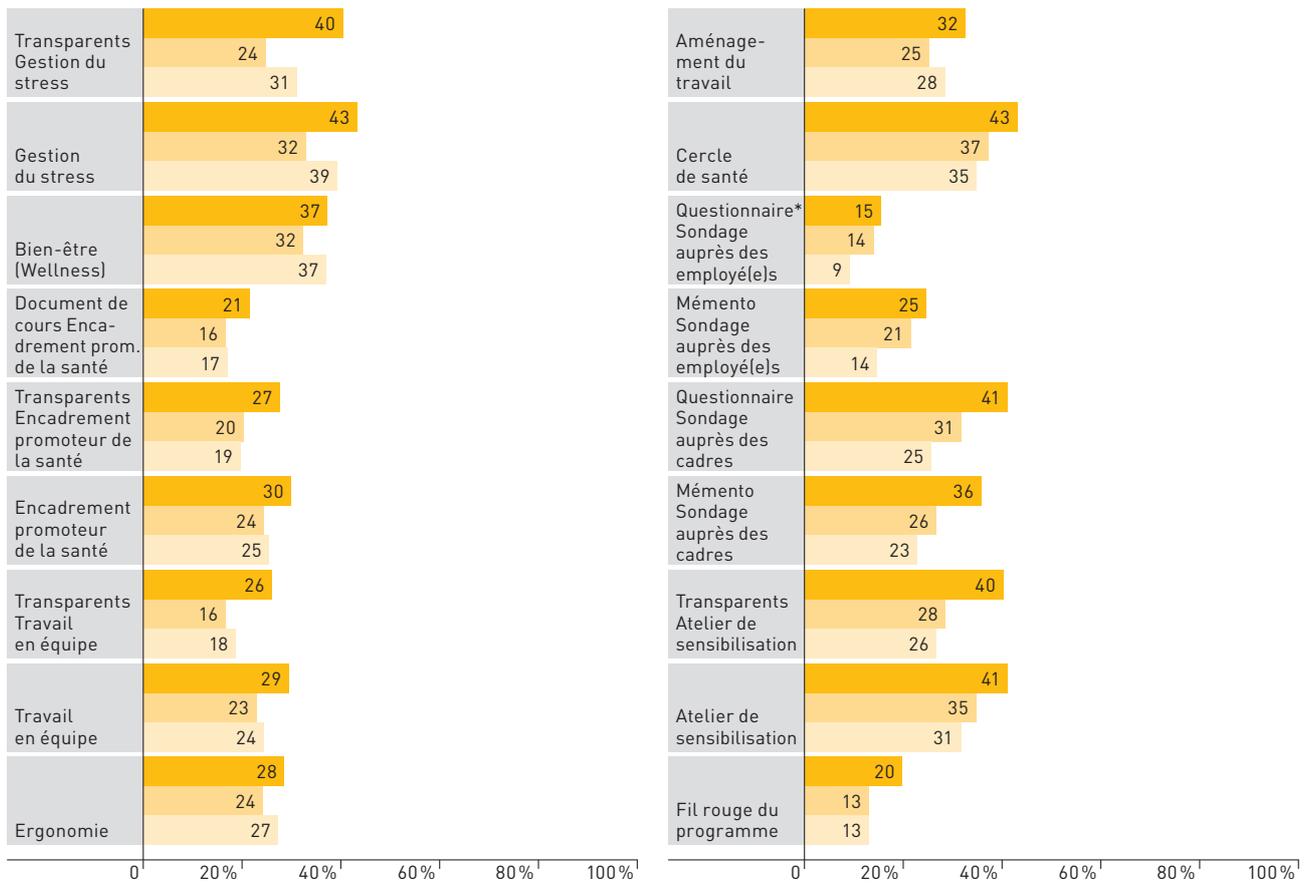
duits. Si l'on parvient à trouver une forme et une structure de mutualisation adaptées, le premier avantage sera de pouvoir valoriser les synergies tant pour la promotion du programme que pour la mise à disposition de bases techniques (ce qui permettrait d'«alléger» PME-*vital*). Mais en outre, les supports susmentionnés visant à faciliter l'accès et à favoriser la réflexion sur la PSE/GSE pourraient eux aussi s'appuyer sur ce modèle commun pour promouvoir une approche systématique, en suggérant des méthodes diversifiées sur la base d'une gamme élargie de mesures et d'interventions.

Annexe

Analyse secondaire

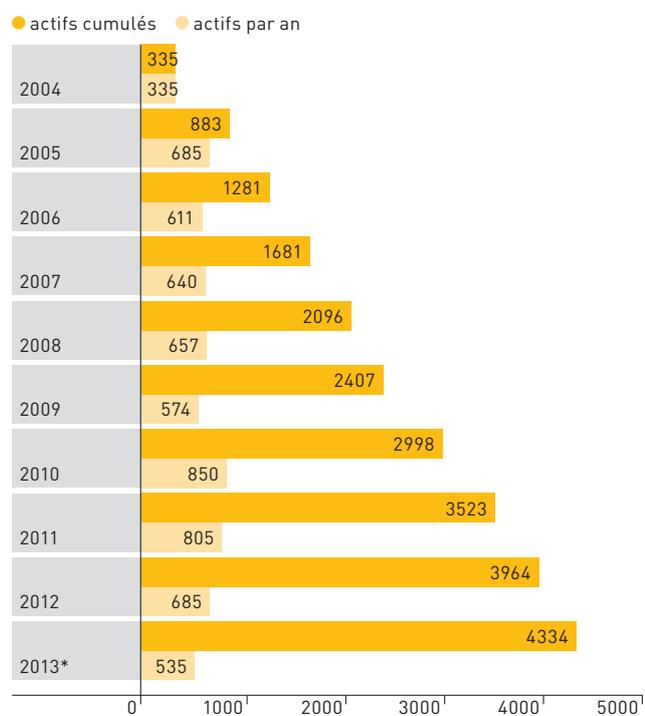
Graphique 22: Fréquence des téléchargements de documents par sous-groupes (en %)

● prestataires (n=696) ● entreprises (n=2142) ● particuliers (n=2128)



* Version en papier

Graphique 23: Personnes actives¹ inscrites sur PME-vital en Suisse

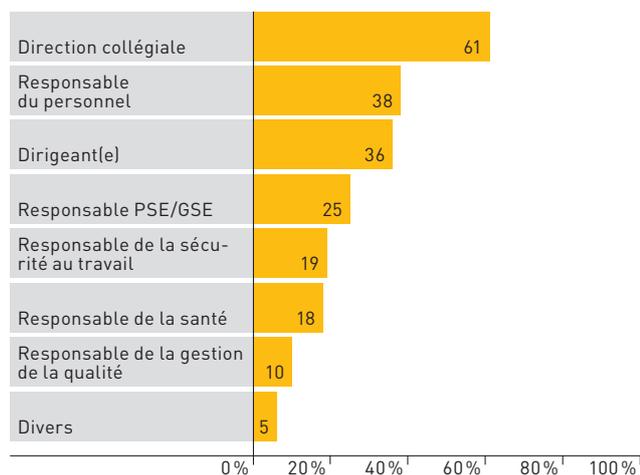


¹ Au moins un document téléchargé.

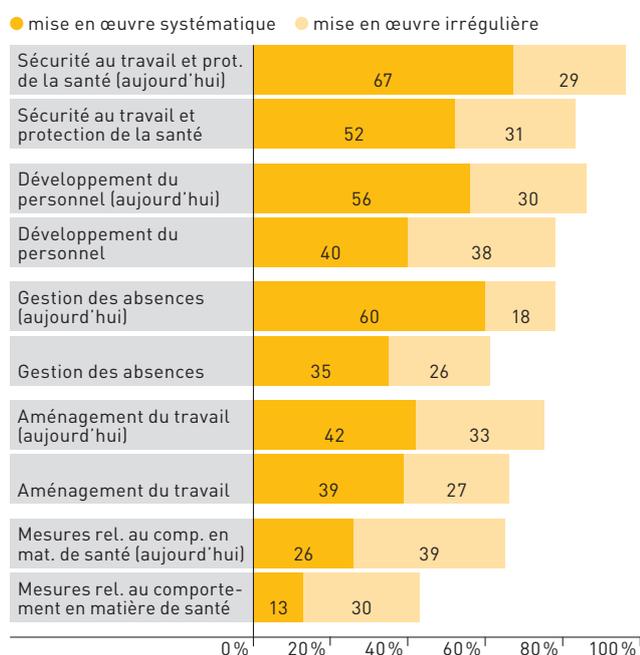
* Etat au 26 novembre 2013

Sondage en ligne: questionnaire pour les entreprises

Graphique 24: Instances décisionnelles quant à la mise en œuvre de mesures de PSE/GSE



Graphique 25: Evolution de la situation en matière de PSE/GSE dans les entreprises (n=203)



L'évolution la plus faible concerne l'aménagement du travail, ce qui s'explique notamment par le fait que la proportion de personnes qui jugent la situation moins bonne aujourd'hui que lors de leur inscription est la plus élevée, à 28%. Dans les autres domaines de la PSE, cette proportion est de 12% à 19%. En moyenne, les deux mesures ont été effectuées à trois ans d'intervalle.

Graphique 26: Evolution de l'opinion quant à la PSE/GSE



En moyenne, les deux mesures ont été effectuées à trois ans d'intervalle (inscription/dernière enquête).

Tableau 7: Situation en matière de PSE/GSE dans les PME et les grandes entreprises (réponses «appliqué ponctuellement dans notre entreprise» / «appliqué systématiquement dans notre entreprise», en %)

	PME	Grandes entreprises
Mesures concernant le comportement en matière de santé	51	73
Développement du personnel	78	88
Aménagement du travail	71	74
Sécurité au travail et protection de la santé	89	95
Gestion des absences	74	81
Conciliation entre vie professionnelle et vie privée	70	74

Tableau 8: Situation dans les PME et les grandes entreprises (réponses «plutôt d'accord» / «tout à fait d'accord», en %)

	PME	Grandes entreprises
Pression induite par le changement	73	86
Pression d'ordre économique	67	74
Accélération des processus	76	83
Réorganisation de l'entreprise	52	64
Situation économique favorable	38	26
Notre entreprise ne connaît pas de problèmes de santé	9	5
Les collaborateurs souffrent de stress (croissant)	43	67

Tableau 9: Accès à PME-vital (sauf «je ne sais plus»)

	2004-2010 (n = 116)	2011-2013 (n = 123)	Total (n = 239)
Navigation sur Internet	27,6 %	39,0 %	33,2 %
Collègues/connaissances	7,8 %	13,0 %	10,4 %
Consultants externes	8,6 %	7,3 %	7,9 %
Suva	10,3 %	7,3 %	8,7 %
Articles de presse	8,6 %	5,7 %	7,1 %
Association professionnelle	3,4 %	2,4 %	2,9 %
Assureur collectif	2,6 %	3,3 %	2,9 %
Autres (formations initiales et continues)	31,0 %	22,0 %	27,0 %

Tableau 10: Extrapolation du nombre de modules mis en œuvre

	Entreprises	Particuliers
Atelier de sensibilisation	264	1320
Sondage auprès des employé(e)s	662	14 573
Cercle de santé	374	1872
Sondage auprès des cadres	355	1776
Aspects ergonomiques	562	8424
Travail en équipe	408	6120
Aménagement du travail	379	5688
Encadrement promoteur de la santé	379	5688
Gestion du stress	336	5040
Bien-être (Wellness)	235	3528
Total	3955	-

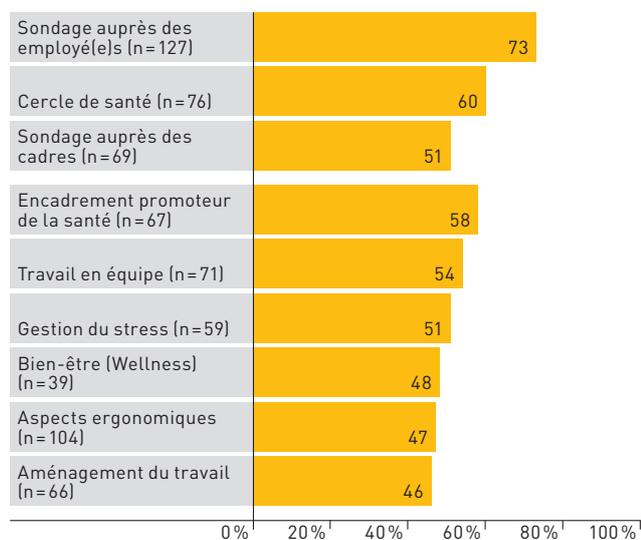
Graphique 27: Mise en œuvre régulière des modules prévue (en %)

Tableau 11: Modules de PME-vital mis en œuvre en 2007 et 2014 (en %)²

	PME			Grandes entreprises		
	2007	2014	Facteur	2007	2014	Facteur
Atelier de sensibilisation	23	13	0,6	16	27	1,7
Sondage auprès des cadres	17	23	1,3	8	23	2,9
Sondage auprès des employé(e)s	31	44	1,4	24	44	1,8
Cercle de santé	12	15	1,3	16	34	2,1
Aménagement du travail	9	21	2,4	14	27	1,9
Aspects ergonomiques	20	35	1,7	19	38	2,0
Travail en équipe	14	29	2,0	8	25	3,1
Encadrement promoteur de la santé	12	18	1,5	16	34	2,1
Bien-être (Wellness)	5	7	1,4	11	28	2,6
Gestion du stress	7	13	1,9	19	36	1,9

² Echantillon de 2014 limité aux personnes inscrites sur PME-vital après 2011. PME: 123 en 2007, 84 en 2014; grandes entreprises: 37 en 2007, 64 en 2014.

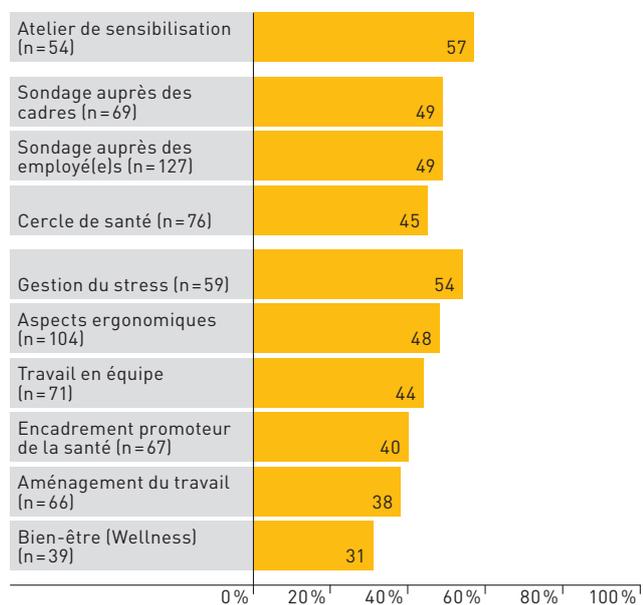
Graphique 28: Accompagnement externe pour la mise en œuvre des modules de PME-vital (en %)

Tableau 12: Fréquence des problèmes lors de la mise en œuvre des modules (en %)

	Total	Avec conseil externe	Sans conseil externe	Différence
Atelier de sensibilisation (n=54)	16,7	22,6	8,7	13,9
Sondage auprès des cadres (n=69)	23,2	20,6	25,7	-5,1
Sondage auprès des employé(e)s (n=127)	21,6	32,8	10,9	21,9
Cercle de santé (n=76)	22,4	26,5	19,0	7,5
Aménagement du travail (n=66)	11,1	16,7	7,7	9,0
Aspects ergonomiques (n=104)	14,0	14,9	13,2	1,7
Travail en équipe (n=71)	11,9	10,0	13,5	-3,5
Encadrement promoteur de la santé (n=67)	23,4	18,5	27,0	-8,5
Bien-être (Wellness) (n=39)	15,8	9,1	18,5	-9,4
Gestion du stress (n=59)	10,3	9,4	12,0	-2,6

Sondage en ligne: Questionnaire pour les prestataires

Tableau 13: Augmentation du nombre de prestations de conseil depuis 2011

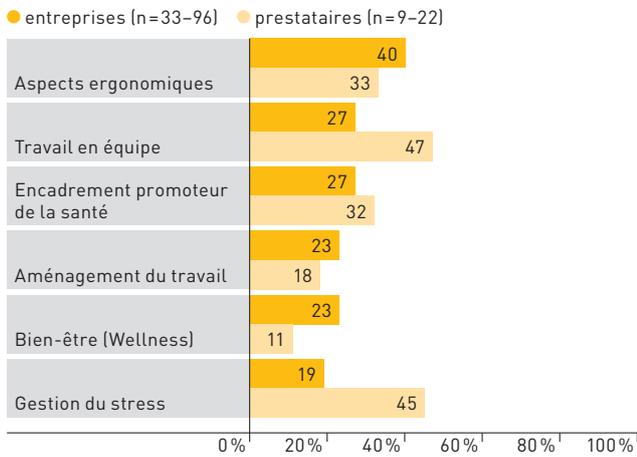
Nombre d'entreprises	2011	2012	2013		
0	19	14	21		
1	17	28	28		
2	7	11	14		
3	9	6	8		
4	4	6	5		
5 et plus	19	21	27	Augmentation	en %
Total des entreprises	169	197	235	66	39

On a demandé aux prestataires combien d'entreprises ils avaient accompagné entre 2011 et 2013 pour la mise en œuvre de mesures de PSE/GSE. L'augmentation minimale est calculée sur la base de leurs réponses.

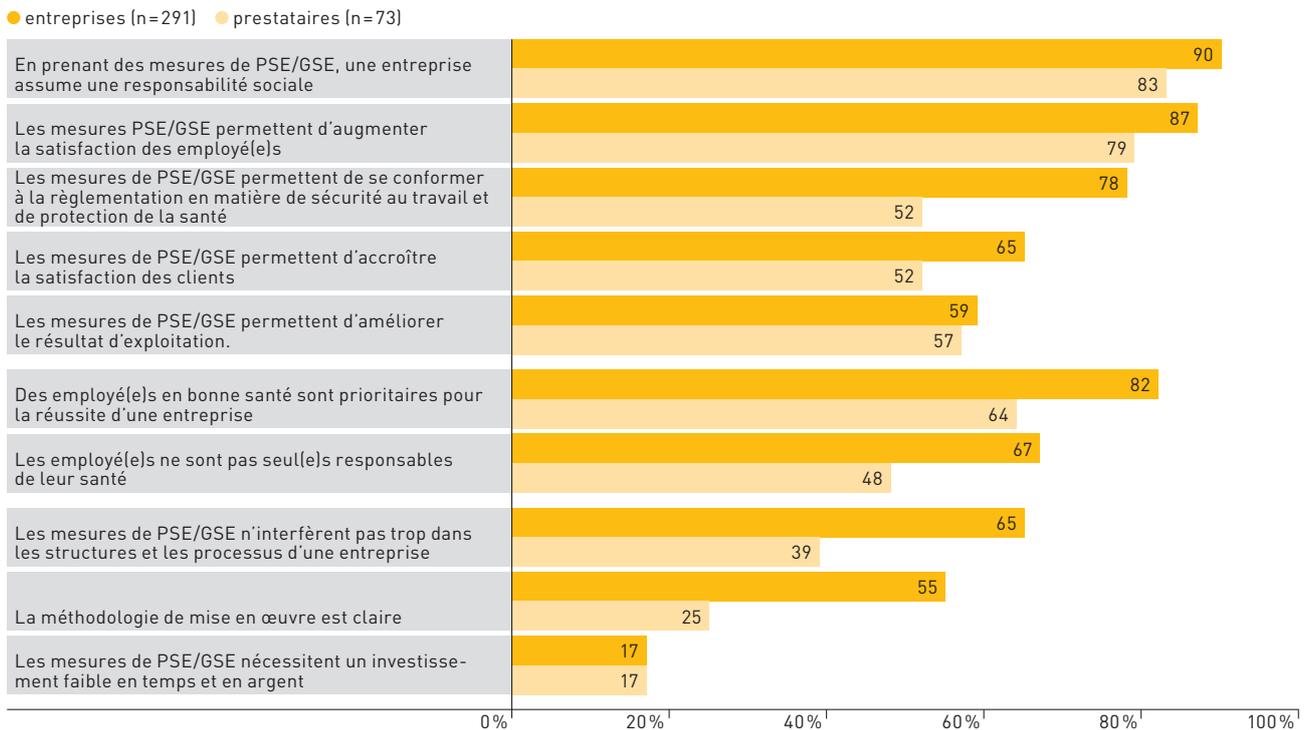
Tableau 14: Accès à PME-vital (sauf «je ne sais plus»)

	2004-2010 (n= 116)	2011-2013 (n= 116)	Total (n= 239)
Navigation sur Internet	26,4 %	31,0 %	28,4 %
Collègues/connaissances	15,1 %	14,3 %	14,7 %
Suva	5,7 %	9,5 %	7,4 %
Articles de presse	11,3 %	2,4 %	7,4 %
Association professionnelle	5,7 %	2,4 %	4,2 %
Consultants externes	3,8 %	2,4 %	3,2 %
Assureur collectif	0,0 %	2,4 %	1,1 %
Autres (formations initiales et continues)	32,1 %	35,7 %	33,7 %

Graphique 29: Impacts du point de vue des prestataires et des entreprises (réponses «positif»)



Graphique 30: Sensibilisation des entreprises du point de vue des entreprises et des prestataires



Evaluation globale et développements requis

Graphique 31: Commentaires sur l'applicabilité de PME-vital (en nombre de mentions)

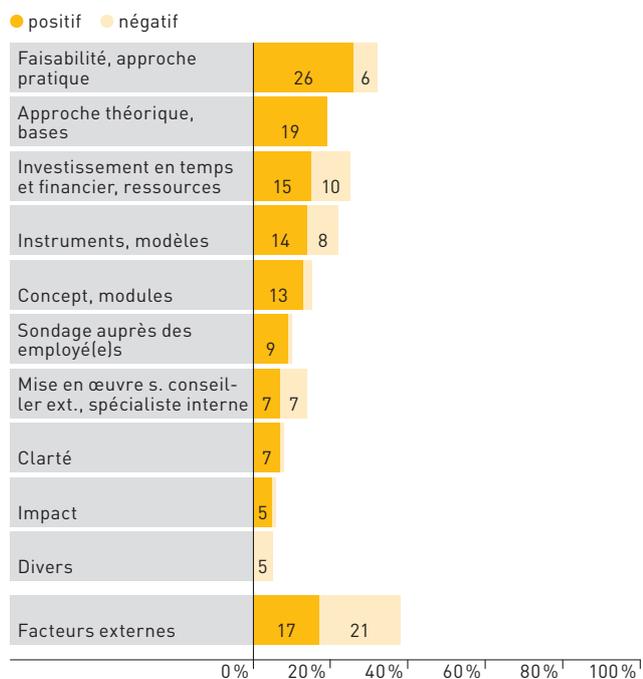


Tableau 15: Potentiel de PME-vital du point de vue des PME et des grandes entreprises (réponses «tout à fait d'accord» / «plutôt d'accord», en %)

PME-vital...	PME	Grandes entreprises
facilite la mise en œuvre de processus de changement internes à l'entreprise	61	55
contribue à préserver/améliorer le climat dans l'entreprise	69	59
permet de lutter contre le stress (croissant) au travail	68	58
contribue à préserver/améliorer la santé des collaborateurs	79	72
contribue à préserver/améliorer les performances et la productivité	62	59
favorise la participation des collaborateurs dans le quotidien de l'entreprise	63	68
favorise l'égalité des chances entre hommes et femmes	35	29
favorise l'intégration des personnes issues de l'immigration	31	35
favorise la santé des jeunes collaborateurs	45	50
favorise la santé des collaborateurs les plus âgés	53	63

Les écarts entre PME et grandes entreprises sont statistiquement insignifiants.

Graphique 32: Evaluation des prestations du service de contact

- très bon
- bon
- correct
- mauvais
- très mauvais

Tableau 16: Besoins par thèmes et par sous-groupes (réponses «fort besoin», en %) A votre avis, quels thèmes devraient être traités sur PME-vital?

	PME	Grandes entreprises	Prestataires	Promoteurs, personnes intéressées
Gestion du stress	63	64	64	53
Encadrement promoteur de la santé	46	65	72	57
Travail en équipe	38	36	44	42
Aspects ergonomiques	36	35	36	44
Aménagement du travail	23	28	41	30
Bien-être (Wellness)	8	8	15	14
Gestion des générations / travail et vieillissement	34	53	48	58
Motivation	44	36	36	43
Gestion des absences	35	47	39	34
Case Management / réintégration	27	47	35	45
Equilibre entre vie professionnelle et vie de famille	28	38	38	30
Jeunes / apprentis	23	28	27	33
Harcèlement psychologique	22	27	26	26
Prévention des addictions	18	31	36	16
Genre	7	16	12	19
Harcèlement sexuel au travail	8	14	15	12

Tableau 17: Besoins par outils et offres et par sous-groupes (réponses «fort besoin», en %)
A votre avis, quels outils/offres devraient être proposé(e)s à l'avenir sur PME-vital?

	PME	Grandes entreprises	Prestataires	Promoteurs, personnes intéressées
Sondage auprès des employé(e)s	54	43	67	48
Instructions pour les interventions de PSE/GSE	33	53	48	44
Autoévaluation sur la situation en matière de PSE/GSE dans l'entreprise	31	42	61	43
Outil de saisie et d'analyse des données de l'entreprise en matière de santé	38	37	53	47
Offres d'e-learning	37	53	34	49
Cas concrets	35	46	38	48
Modèle comptable pour les investissements dans la PSE/GSE	28	43	51	36
Liste de prestataires PSE/GSE recommandés	25	35	51	34
Forum interactif d'aide à la mise en œuvre	22	24	34	32
Récompense pour les mises en œuvre PSE/GSE exemplaires	21	24	23	23

Dufourstrasse 30, Postfach 311, CH-3000 Bern 6
Tel. +41 31 350 04 04, Fax +41 31 368 17 00
office.bern@promotionsante.ch

Avenue de la Gare 52, CH-1003 Lausanne
Tél. +41 21 345 15 15, fax +41 21 345 15 45
office.lausanne@promotionsante.ch

www.gesundheitsfoerderung.ch
www.promotionsante.ch
www.promozionesalute.ch