



Feuille d'information 32

Évaluation Friendly Work Space Job-Stress-Analysis

Résultats et conclusions sur l'outil d'enquête

Résumé

Dans le domaine de la gestion de la santé en entreprise (GSE), Promotion Santé Suisse propose depuis plusieurs années aux entreprises l'outil d'enquête en ligne Friendly Work Space (FWS) Job-Stress-Analysis¹. En 2017, le bureau de recherche BASS a étudié l'utilité de FWS Job-Stress-Analysis pour les entreprises ainsi que le besoin d'optimisation. L'étude montre que les entreprises utilisent l'outil d'enquête de manière bien plus variée que l'on pouvait le supposer et qu'elles considèrent FWS Job-Stress-Analysis comme instrument de GSE très utile pour renforcer la santé du personnel. Les entreprises interrogées sont très satisfaites des prestations proposées en lien avec FWS Job-Stress-Analysis. L'évaluation montre que la majorité des entreprises a communiqué les résultats de l'enquête à grande échelle et mis en œuvre des mesures, notamment pour apporter des solutions à des thèmes difficiles. Avec l'engagement de la direction de l'entreprise, ces points représentent des facteurs de réussite déterminants pour garantir l'efficacité de FWS Job-Stress-Analysis. Interrogées sur les effets à plus long terme de l'instrument, les entreprises ont estimé qu'il pouvait sensibiliser au thème du stress et permettre d'adapter le style de gestion. Au vu des résultats positifs de l'évaluation, Promotion Santé Suisse continuera de proposer et de développer l'outil d'enquête.

1 Objectifs et base de données de l'évaluation

Depuis 2012, l'outil d'enquête FWS Job-Stress-Analysis constitue une offre de Promotion Santé Suisse dans le domaine de la GSE. Après cinq ans d'utilisation de cet outil, Promotion Santé Suisse a mandaté en 2017 une évaluation du Bureau d'études de politique du travail et de politique sociale (BASS). L'objectif était d'obtenir des données significatives sur la répartition, l'utilisation et l'évaluation de FWS Job-Stress-Analysis, d'identifier les besoins d'optimisation pour le développement ultérieur de l'outil et d'élaborer des recommandations appropriées.

¹ Jusqu'à la mi-2017, l'instrument s'appelait «S-Tool».

Table des matières

1 Objectifs et base de données de l'évaluation	1
2 FWS Job-Stress-Analysis est utilisé de manière bien plus variée que supposé	4
3 Anonyme et validé scientifiquement, FWS Job-Stress-Analysis offre un benchmark complet et une inclusion des ressources	5
4 Satisfaction élevée à l'égard des prestations	7
5 Communication des résultats et des mesures à large échelle notamment pour les sujets difficiles	8
6 Sensibilisation et adaptation du style de gestion comme effets à long terme	9
7 Résumé et perspectives selon Promotion Santé Suisse	11

L'évaluation s'est concentrée sur les quatre questions suivantes:

- Dans quelle mesure l'outil d'enquête FWS Job-Stress-Analysis est-il mis en œuvre et comment est-il utilisé?
- Comment la conception de FWS Job-Stress-Analysis et les prestations qui l'accompagnent sont-elles évaluées?
- De quelle manière les résultats de FWS Job-Stress-Analysis sont-ils utilisés et comment cet outil est-il intégré dans la GSE des entreprises?
- Comment les avantages et les effets généraux de l'outil sont-ils évalués?

FWS Job-Stress-Analysis – une enquête sur les contraintes, les ressources et l'état de santé du personnel au sein de l'entreprise

Outil en ligne pour la gestion de la santé en entreprise: FWS Job-Stress-Analysis est un outil d'enquête permettant aux entreprises de mesurer l'état de stress du personnel. Développé en 2008 par Promotion Santé Suisse en collaboration avec l'Université de Berne, l'outil en ligne a été testé scientifiquement et utilisé pour la première fois entre 2009 et 2010 dans le cadre du projet SWiNG. Depuis 2012, il est utilisé dans les entreprises de toute la Suisse.

Mesure des contraintes, des ressources et de l'état ressenti par les membres du personnel: l'outil Job-Stress-Analysis identifie les facteurs de stress à différents niveaux de l'organisation (entreprise, équipe, personnel) et mesure autant les contraintes et les ressources (facteurs de protection contre le stress) que le bien-être et la satisfaction. Sur la base de cet aperçu détaillé des facteurs de stress, les entreprises peuvent planifier et mettre en œuvre des mesures appropriées pour réduire et prévenir le stress sur le lieu de travail.

Modules de base et d'approfondissement: l'outil FWS Job-Stress-Analysis est conçu sous forme modulaire. Le module de base (ou le module de base version light, légèrement plus court) constitue son fondement, qui contient les facteurs les plus importants pour décrire le mécanisme du stress. En outre, les entreprises ont la possibilité d'étendre l'enquête par thème avec FWS Job-Stress-Analysis, ainsi qu'avec les modules existants (5 modules d'approfondissement): collaboration avec la clientèle; équité et estime; burn-out; équilibre vie professionnelle/vie privée [Work Life Balance]; gestion du stress; 1 module

spécial pour les écoles²) ainsi que des questions supplémentaires.

Benchmark, système de feux de circulation et Job Stress Index: les résultats de l'enquête sont comparés avec des données de référence représentatives. Pour chaque facteur collecté, il est clairement indiqué si le feu est vert, orange ou rouge – par exemple en cas de pressions temporelles. De plus, une entreprise peut calculer son propre Job Stress Index (rapport entre les ressources et les contraintes) et ainsi se classer par rapport à la population totale.

Anonymat et protection des données: Promotion Santé Suisse garantit l'anonymat absolu et une protection complète des données. Les résultats ne sont affichés que si une entreprise ou un groupe (p. ex. un département, une équipe ou une fonction) comprend au moins 10 personnes. Les résultats individuels sont confidentiels et ne peuvent être consultés que par la personne concernée.

Accès et coûts: FWS Job-Stress-Analysis est à la disposition des entreprises en version *Free* ou en version *Professional* (CHF 5.80 par membre du personnel). En plus des résultats pour l'organisation dans son ensemble, la version payante permet une ventilation pour différents sous-niveaux ainsi que plusieurs vagues de sondages. Les évaluations et prestations supplémentaires sont également soumises à des frais.

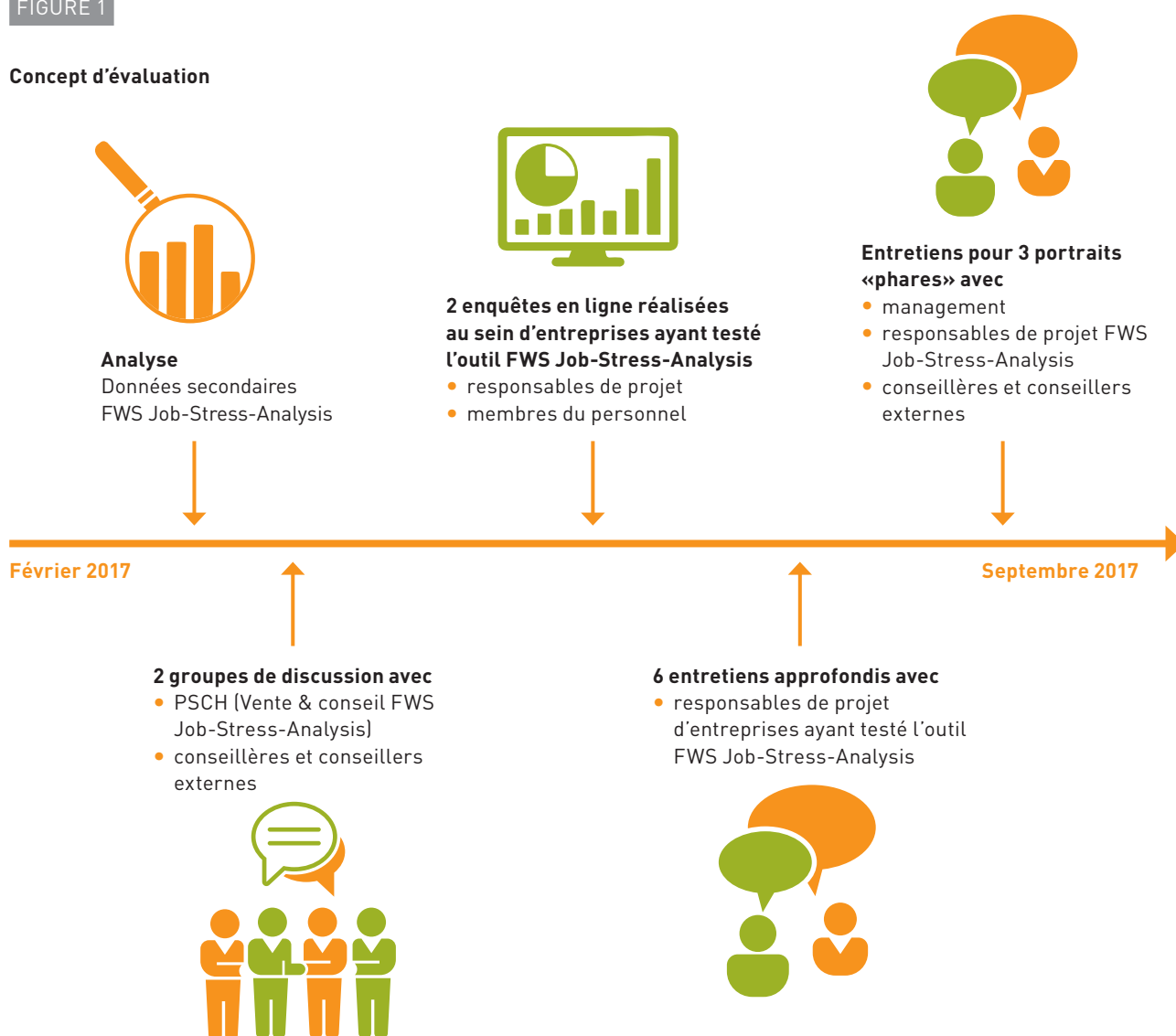
Intéressé-e? Vous trouverez de plus amples informations à ce sujet sur www.fws-jobstressanalysis.ch/fr

Dans le cadre de l'évaluation, des conseillères et conseillers externes et des responsables de Promotion Santé Suisse ont interrogé des responsables de projet et des membres du personnel d'entreprises ayant déjà testé l'outil FWS Job-Stress-Analysis (voir figure 1). En outre, des entretiens approfondis ont été menés auprès d'entre-

prises qui ont déjà appliqué plusieurs fois l'outil FWS Job-Stress-Analysis (entreprises «phares»). Le concept d'évaluation est décrit en détail dans le rapport global.³ Dans l'ensemble, à l'exception des résultats du nombre de personnes participantes à l'enquête menée auprès du personnel, on peut se référer à une base de données solide et pertinente.

FIGURE 1

Concept d'évaluation



Données secondaires: 326 sondages entre 2012 et avril 2017

Enquête auprès des responsables de projet: taux de réponse = 36 % (46 sur les 127 responsables de projet depuis 2012)

Enquête auprès du personnel: taux de réponse = 7 % (4 sur les 55 entreprises ayant utilisé l'outil FWS Job-Stress-Analysis entre octobre 2015 et janvier 2017; réponses de 63 collaboratrices et collaborateurs de ces 4 entreprises)

Sources: BASS, Promotion Santé Suisse

³ Stocker, D., Jäggi, J., Bannwart, L., & Guggisberg, J. (2018). *Évaluation S-Tool (nouvellement: Friendly Work Space Job-Stress-Analysis)*. Berne: Promotion Santé Suisse.

2 FWS Job-Stress-Analysis est utilisé de manière bien plus variée que supposé

Utilisé principalement par les grandes entreprises, mais de plus en plus aussi par les PME

Les résultats de l'évaluation montrent qu'en moyenne environ 60% des enquêtes avec FWS Job-Stress-Analysis sont réalisées dans les grandes entreprises employant plus de 250 personnes. En parallèle, les enquêtes réalisées au sein de petites et moyennes entreprises ont affiché une tendance à la hausse au fil des ans (voir figure 2). L'outil FWS Job-Stress-Analysis est principalement utilisé dans le secteur des services, par exemple dans les banques et les compagnies d'assurance ou dans le secteur de la santé et le secteur social.

Utilisation fréquente de la version *Professional* et du module d'approfondissement «Burn-out»

La version *Professional* payante est utilisée dans 60% des enquêtes. L'analyse par taille d'entreprise montre qu'il s'agit souvent d'entreprises de taille moyenne. Les grandes entreprises, en revanche, utilisent plus souvent la version *Free*. Dans au moins une enquête sur trois, le module de base est complété par des axes thématiques supplémentaires, le plus souvent par le module d'approfondissement «Burn-out».

Utilisation en tant qu'enquête auprès du personnel – mais aussi pour les formations et les formations continues

L'enquête auprès des responsables de projet montre que plus de la moitié des entreprises utilisent FWS Job-Stress-Analysis comme enquête auprès du personnel – comme enquête exhaustive ou dans certains départements de l'entreprise. L'importance de FWS Job-Stress-Analysis est toutefois étonnamment élevée, y compris dans le contexte des formations et des formations continues: près de 30% des entreprises utilisent FWS Job-Stress-Analysis pour sensibiliser les cadres ou les membres du personnel au thème du stress. Environ la moitié des responsables de projet interrogés disposent de multiples expériences avec l'outil FWS Job-Stress-Analysis – en partie avec des enquêtes répétées auprès des mêmes membres du personnel, en partie avec des enquêtes auprès de différents groupes.

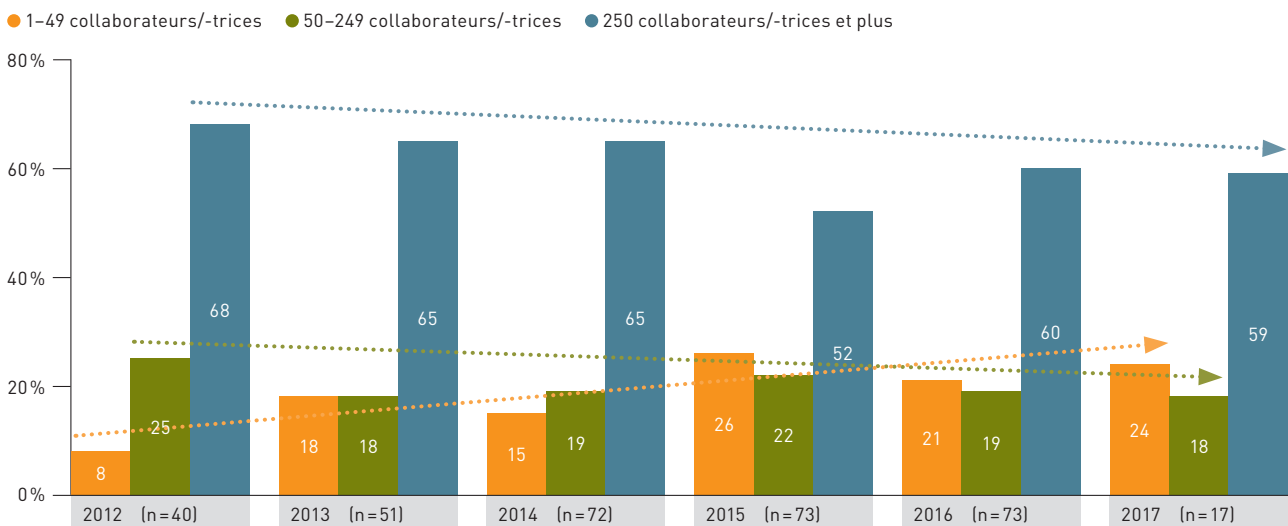
Citation de l'évaluation

«Je dis toujours que l'outil FWS Job-Stress-Analysis est comme un thermomètre qui permet de jauger la température et d'identifier les besoins spécifiques.»

Source: discussion de groupe avec des conseillères et conseillers

FIGURE 2

Part des enquêtes selon la taille de l'entreprise, de 2012 à avril 2017



Source: données secondaires FWS Job-Stress-Analysis Promotion Santé Suisse, calculs BASS

Recommandation: meilleure communication des différentes possibilités d'utilisation

Au niveau de la communication et du conseil à la clientèle, l'accent devrait d'une part davantage être mis sur les différentes possibilités d'utilisation de FWS Job-Stress-Analysis et d'autre part sur les petites entreprises en tant que catégorie d'exigences et d'utilisateurs spécifique. Il est essentiel de fournir aux entreprises et aux conseillers et conseillers externes une bonne vue d'ensemble des composants et des bases ainsi que des modules et de leurs possibilités de combinaison et d'évaluation. Lors du développement ultérieur de la stratégie de vente, il y aurait lieu d'examiner l'importance future des deux versions (*Free vs. Professional*) et la manière de garantir une information adéquate des entreprises sur les différences entre ces versions.

Prise de position de Promotion Santé Suisse

Dans le cadre du développement ultérieur de FWS Job-Stress-Analysis dans les années 2018–2019, de nouveaux paquets de services seront développés et un positionnement différencié des offres sera examiné. Les documents d'information, qui seront également révisés, devront par exemple fournir de meilleures informations sur les différentes utilisations possibles, telles que la sensibilisation, la formation et les analyses.

Dans ce contexte, l'importance des deux versions (*Free vs. Professional*) fera l'objet d'une discussion et sera, si nécessaire, pondérée.

3 Anonyme et validé scientifiquement, FWS Job-Stress-Analysis offre un benchmark complet et une inclusion des ressources

Principales raisons plaidant pour l'utilisation de FWS Job-Stress-Analysis

L'objectif de FWS Job-Stress-Analysis est de contribuer à la promotion de la santé de la population active en Suisse. FWS Job-Stress-Analysis offre aux entreprises une base pour examiner de manière approfondie les facteurs de stress, sensibiliser les membres du personnel aux ressources et aux processus de stress et développer des mesures de prévention du stress. Les responsables de projet interrogés témoignent des atouts exceptionnels de l'outil d'enquête pour atteindre cet objectif. Les aspects ci-après sont particulièrement appréciés (voir figure 3):

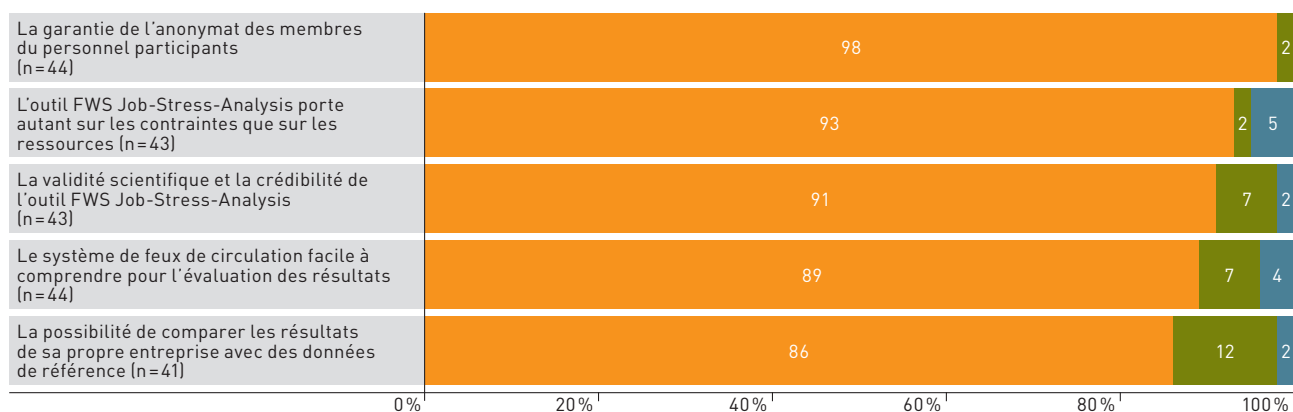
- garantie de l'anonymat des membres du personnel participants
- l'enquête porte autant sur les contraintes que sur les ressources, telles que la marge de manœuvre ou l'estime
- validité scientifique et crédibilité
- système de feux de circulation facile à comprendre
- comparaison avec des données de référence

FIGURE 3

Les cinq critères principaux en faveur de l'utilisation de FWS Job-Stress-Analysis

Question: «Selon vous, quelle est l'importance des caractéristiques suivantes pour la sélection et l'application de FWS Job-Stress-Analysis?»

● très/plutôt important ● particulièrement important ● plutôt pas/pas du tout important



Source: sondage en ligne auprès de responsables de projet 2017, calculs BASS

Recommandation: maintenir l'offre et l'étendre davantage sur la base des atouts existants

La réalisation d'enquêtes avec FWS Job-Stress-Analysis et les mesures dérivées des résultats de l'enquête sont de toute évidence une composante importante des changements et des effets positifs dans de nombreuses entreprises. Cela plaide en faveur du maintien de l'outil FWS Job-Stress-Analysis. Idéalement, le développement futur de l'outil sera basé sur les éléments particulièrement bien évalués par les personnes sondées: anonymat et protection des données, inclusion des contraintes comme des ressources, validité scientifique et crédibilité, le système de feux de circulation et les comparaisons avec des données de référence.

Prise de position de Promotion Santé Suisse

L'outil d'enquête FWS Job-Stress-Analysis permet d'identifier les facteurs d'influence essentiels du stress au travail et d'exercer un impact durable sur ces facteurs grâce à des mesures adaptées. Il sera ainsi possible d'améliorer durablement la santé psychique des actifs et de suivre l'orientation stratégique de la fondation. Au vu des excellents résultats de l'évaluation, Promotion Santé Suisse continuera de proposer l'outil d'enquête et poursuivra son développement dès 2018. Le développement s'articule autour des axes suivants: modernisation, optimisation et extension. Les points forts identifiés lors de l'évaluation seront améliorés et développés, les carences éventuelles seront éliminées et de nouvelles fonctionnalités seront intégrées. Les principaux travaux de développement s'échelonnent jusqu'à fin 2019 dans le cadre de la modernisation et de l'optimisation. Par la suite, des extensions correspondantes seront développées et mises en œuvre dans le cadre de la gestion actuelle et standardisée des mises à jour.

Citation de l'évaluation

«La force de l'outil est qu'il se concentre également sur les ressources et qu'il ne met pas uniquement l'accent sur ce qui ne va pas bien. Nous avons par exemple une équipe qui subissait beaucoup de pression, mais qui, grâce à de bonnes ressources, s'en est relativement bien tirée. Il est très important de mettre de tels parallélismes en évidence.»

Source: entretien approfondi avec des responsables de projet d'entreprises

Structure modulaire et bonne conception visuelle

Les différentes actrices et acteurs évaluent l'enquête avec FWS Job-Stress-Analysis comme étant exhaustive et précise. Fondamentalement, ils apprécient la structure modulaire de l'enquête avec la possibilité d'ajouter des modules d'approfondissement, mais dans certains cas, ils considèrent déjà que la variante minimale de l'enquête est assez étendue. À cet égard, les responsables de projet et les conseillères et conseillers ont un désir généralisé de disposer d'une plus grande marge de manœuvre, avec éventuellement la possibilité de raccourcir les modules individuels. Du point de vue linguistique, la majorité des questions sont considérées comme compréhensibles. Des simplifications seraient néanmoins les bienvenues, à condition que le caractère scientifique de l'enquête soit préservé. La navigation et la conception visuelle de l'outil en ligne ont reçu une note positive.

Aspects techniques et possibilités d'évaluation

Les utilisatrices et utilisateurs font l'éloge de la disponibilité rapide des résultats, des évaluations individuelles pour chaque membre du personnel et de la comparaison avec les résultats précédents dans le cas d'une enquête répétée avec FWS Job-Stress-Analysis. Toutefois, en ce qui concerne la préparation des données et la présentation des résultats, d'autres développements sont également suggérés, tels qu'un tableau de bord en ligne plus clair et des options étendues d'exportation et d'analyse des résultats.

Recommandation: modularisation, simplifications linguistiques et optimisations techniques

Pour le développement ultérieur, une plus grande flexibilité et la modularisation de l'outil FWS Job-Stress-Analysis ainsi que des simplifications linguistiques devraient être examinées. Si des changements ne sont pas possibles en raison d'exigences scientifiques, il est conseillé d'inclure des explications (dans l'outil lui-même ou dans les événements associés) qui montrent le contexte de manière transparente et compréhensible pour les non-spécialistes. Il est également conseillé d'attirer activement l'attention sur les aides disponibles afin que les membres du personnel à faible niveau de formation puissent aussi répondre correctement à l'enquête. Il conviendrait également de procéder

à des optimisations techniques (p. ex. simplification des processus d'accès pour les responsables de projet et les membres du personnel, extension des possibilités d'évaluation et présentation des résultats).

Prise de position de Promotion Santé Suisse

La complexité de l'outil FWS Job-Stress-Analysis est due, outre aux exigences scientifiques, principalement à l'élargissement continu de l'offre. L'important remaniement de l'outil promet une amélioration. Pour ce faire, la version existante de l'outil a été analysée dans une optique de simplification, en particulier pour les groupes d'utilisatrices et d'utilisateurs respectifs (membres du personnel, responsables de projet, etc.). Une meilleure conduite des utilisatrices et utilisateurs, y compris la refonte des interfaces utilisateur et des processus, vise à améliorer l'accès et le fonctionnement, tandis que les développements ultérieurs portent sur les recommandations mentionnées, telles que la flexibilité individuelle et la présentation des résultats. Une modularisation dans le cadre de l'utilisation des échelles est également à l'étude. Il faut ici considérer dans quelle mesure une modularisation plus élevée limite le calcul de certains indicateurs.

4 Satisfaction élevée à l'égard des prestations

Conseil, formation ou évaluation supplémentaire

L'outil FWS Job-Stress-Analysis peut être mis en place et réalisé par les entreprises de manière largement autonome. Promotion Santé Suisse recommande toutefois que les responsables au sein des entreprises suivent également une formation ou bénéficient du soutien de personnes expertes pour la préparation, la réalisation et l'évaluation de l'enquête avec FWS Job-Stress-Analysis. Selon l'évaluation, plus de 90% des responsables de projet interrogés ont eu recours à un soutien externe et/ou à des services d'accompagnement – tels que des formations ou des évaluations supplémentaires – lors de la dernière enquête avec FWS Job-Stress-Analysis. Deux tiers des personnes interrogées ont été aidées par Promotion Santé Suisse dans les tests et la mise en place de l'enquête, 30% ont été accompagnées tout au long du processus par des

conseillères et conseillers indépendants formés à FWS Job-Stress-Analysis. La satisfaction à l'égard des prestations de Promotion Santé Suisse et des conseillères et conseillers externes est élevée, la part des responsables de projet «très satisfaits» se situant entre 50% et 100%.

Citation de l'évaluation

«Je me suis senti bien conseillé, j'ai pu mettre en place l'organigramme moi-même et j'ai généralement reçu un soutien utile de la part de Promotion Santé Suisse.»

Source: entretien approfondi avec des responsables de projet d'entreprises

Au moment de l'évaluation, les conseillères et conseillers externes ont demandé comment Promotion Santé Suisse entendait se positionner à l'avenir dans le domaine du conseil et comment la collaboration avec les conseillères et conseillers externes se développera.

Recommandation: positionnement dans le domaine des services de conseil

Un point décisif pour le développement de l'offre est la question de savoir qui offre des services de conseil sur l'utilisation de FWS Job-Stress-Analysis pour les entreprises et comment assurer leur qualité. Cela exige, d'une part, le positionnement conscient de Promotion Santé Suisse et, d'autre part, une clarification de la collaboration avec des conseillères et conseillers externes.

Prise de position de Promotion Santé Suisse

Depuis fin 2017, la fondation mise sur une stratégie de diffusion par le biais de conseillères et conseillers accrédités ayant suivi une solide formation de base (appelée training) auprès de Promotion Santé Suisse pour toutes ses offres GSE. Depuis lors, les entreprises intéressées qui souhaitent effectuer une enquête à l'aide de FWS Job-Stress-Analysis avec une conseillère ou un conseiller sont dirigées vers un groupe de conseillères et conseillers externes accrédités. La fondation se concentre sur la qualification et l'assurance qualité des conseillères et conseillers ainsi que sur la sécurisation de l'exploitation de ses instruments, offres et formations continues.

5 Communication des résultats et des mesures à large échelle, notamment pour les sujets difficiles

Bonne communication des résultats des enquêtes réalisées avec l'outil FWS Job-Stress-Analysis dans les entreprises

Promotion Santé Suisse a élaboré une liste de contrôle pour les entreprises. En dix questions, celle-ci indique aux responsables quelles exigences les entreprises doivent remplir pour appliquer FWS Job-Stress-Analysis et quelles sont les conditions pour que cet outil déploie un intérêt pour les entreprises et leur personnel. Promotion Santé Suisse attache ainsi une importance particulière à ce que les membres du personnel soient informés de manière adéquate et transparente des résultats de l'enquête et qu'ils puissent contribuer à l'élaboration et au développement de mesures (mot-clé: «participation»). La figure 4 montre que les résultats de FWS Job-Stress-Analysis sont généralement largement diffusés.

Discussion sur les résultats et déduction de mesures

En ce qui concerne la participation, c'est-à-dire la participation des membres du personnel à l'analyse des résultats et à la définition de mesures, près de 70% des responsables de projet interrogés ont dé-

claré que de larges groupes de personnes étaient impliqués afin de discuter des résultats et des solutions possibles. Un tiers des mesures engagées ont toutefois été le plus souvent définies par la direction (voir figure 4). Ce pourcentage semble plutôt élevé. La question se pose de savoir si l'implication des collaboratrices et collaborateurs dans les entreprises n'est pas négligée, ce qui serait une source potentielle de frustration. Toutefois, les résultats qualitatifs des entretiens d'approfondissement suggèrent que les collaboratrices et collaborateurs participent principalement en élaborant des mesures au niveau de l'équipe ou du département, tandis que les mesures au niveau de l'entreprise dans son ensemble (p.ex. formations destinées aux cadres) sont davantage développées et adoptées par les cadres (p. ex. par les RH et la direction). Plusieurs personnes sondées soulignent que les avantages d'un tel instrument dépendent en tout état de cause du fait que non seulement les entreprises, mais aussi les membres du personnel s'efforcent activement de gérer sainement les contraintes et d'exploiter les ressources de manière ciblée.

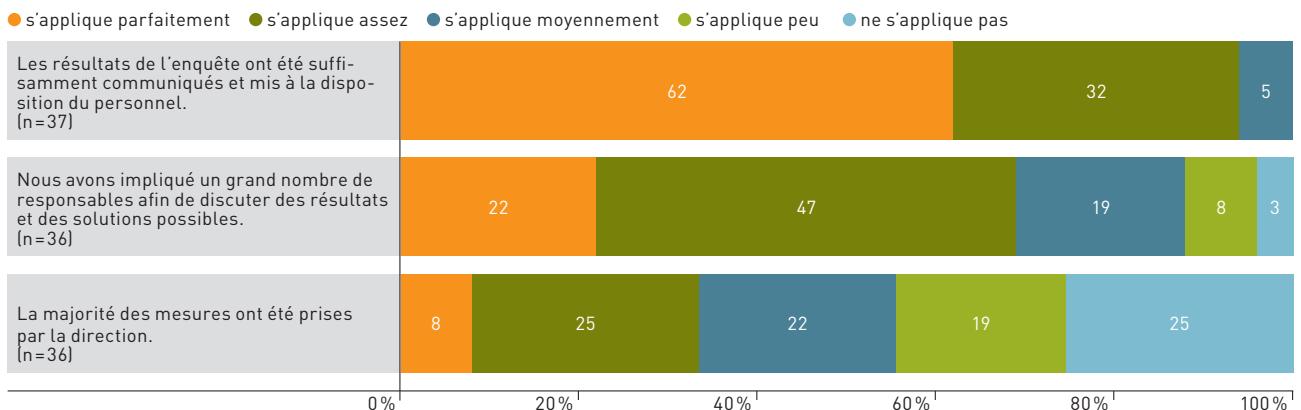
Mesures personnalisées – avec prise en compte de sujets difficiles

Les résultats des enquêtes indiquent que plusieurs types de mesures sont souvent combinés (p. ex. mesures au niveau de l'entreprise dans son ensemble

FIGURE 4

Gestion des résultats de l'enquête FWS Job-Stress-Analysis

Question: «Déduction et mise en œuvre de mesures: dans quelle mesure les propositions suivantes s'appliquent-elles à (la dernière) l'utilisation de FWS Job-Stress-Analysis?»



Source: sondage en ligne auprès de responsables de projet 2017, calculs BASS

plus mesures pour certaines équipes). Les défis à relever ici portent sur l'équilibre entre des mesures GSE relativement simples (les ajustements ergonomiques en sont un exemple typique) et la conception de mesures spécifiques relatives aux mécanismes du stress ou à la résolution de conflits. Dans ce contexte, on peut considérer comme un résultat positif le fait que 57% des responsables de projet interrogés ont déclaré que des sujets difficiles avaient également été abordés dans leur entreprise lors de la mise en œuvre des mesures. Deux tiers ont eu l'impression que les résultats de l'enquête FWS Job-Stress-Analysis ont permis de concevoir des mesures très spécifiquement adaptées à leur propre entreprise.

Recommandation: conditions permettant une mise en œuvre réussie de FWS Job-Stress-Analysis

Dans certains cas, les entreprises n'ont pas la capacité et les ressources suffisantes pour mettre en œuvre des mesures après avoir effectué l'enquête FWS Job-Stress-Analysis. Dans ce contexte, il semble juste et important que Promotion Santé Suisse maintienne la liste de contrôle avec les conditions permettant une mise en œuvre réussie et continue d'informer systématiquement les entreprises sur les défis à relever et les moyens d'éviter les effets négatifs involontaires. En outre, il est recommandé de recueillir des idées avec des exemples pratiques pour mettre en avant les possibilités existantes pour l'élaboration participative de mesures et les mesures mises en œuvre par d'autres entreprises pour réagir aux problèmes soulevés dans l'enquête FWS Job-Stress-Analysis (p. ex. pression temporelle, manque d'estime). En plus des exemples pour la gestion des domaines problématiques (feux rouges), il convient de montrer à quel point les mesures engagées au niveau des forces existantes (feux verts) sont également indiquées et de quel type elles pourraient être.

Prise de position de Promotion Santé Suisse

La liste de contrôle pour l'entreprise sera maintenue, car Promotion Santé Suisse tient à ce que FWS Job-Stress-Analysis représente un avantage réel pour les membres du personnel. Pour qu'un projet de sondage soit couronné de succès, il est important que les entreprises se penchent au préalable sur les questions de la liste de contrôle. En outre, dans les trainings pour les conseillères et conseillers et les formations pour les entreprises, l'accent est d'avantage mis sur les conditions préalables nécessaires au sein de l'entreprise afin de parvenir à une mise en œuvre réussie. Dans le cadre du développement de l'instrument au cours des prochaines années, un soutien et des questions clés pour les responsables de projet sont également prévus (p. ex. pour l'organisation d'ateliers destinés aux membres du personnel).

6 Sensibilisation et adaptation du style de gestion comme effets à long terme

Sensibilisation, réduction des absences et changements dans le style de gestion

L'un des domaines d'intervention les plus importants de FWS Job-Stress-Analysis est la sensibilisation aux processus de stress et aux ressources. 75% des entreprises ayant testé l'effet des mesures avec une deuxième vague font état d'améliorations à cet égard. 45% des entreprises sont parvenues à réduire les contraintes liées au stress ou à renforcer les ressources. Près d'un tiers des entreprises font en outre état d'une amélioration de l'absentéisme pour cause de maladie. Une grande partie des entreprises déclarent que les thèmes du stress et de la santé psychique font désormais partie intégrante des mesures de GSE depuis l'enquête réalisée à l'aide de FWS Job-Stress-Analysis. Cependant, les effets de l'enquête avec FWS Job-Stress-Analysis et des mesures associées peuvent varier grandement selon l'équipe ou la division de l'entreprise. La manière dont les cadres gèrent les contraintes et le stress sur le lieu de travail joue un rôle décisif. Le fait qu'un tiers des responsables de projet et près de 30% des membres du personnel interrogés ont remarqué des changements à cet égard peut être considéré comme un résultat remarquable.

Citation de l'évaluation

«La deuxième fois, le taux de réponse était beaucoup plus élevé. J'ai mis ça sur le fait que la première fois, tout le monde a pensé: <Oh, encore un sondage comme ça, ça ne sert à rien.> Entre-temps, nous avons prouvé avec les mesures mises en œuvre que cela fait vraiment une différence si vous y répondez, vos remarques sont prises au sérieux et induisent des changements. (...) J'ai l'impression que les collaborateurs ont confiance et pensent <notre entreprise est un bon employeur, ils me prennent au sérieux>. Je pense que c'est lié à cet état d'esprit. Cela n'est pas seulement dû à l'instrument (FWS Job-Stress-Analysis), mais aussi aux mesures qui sont perceptibles toute l'année.»

Source: entretien approfondi avec des responsables de projet d'entreprises

Engagement de la direction comme facteur de succès déterminant

Les résultats de l'évaluation confirment que l'engagement et la volonté de la direction et des cadres d'examiner les résultats en détail sont des facteurs de succès déterminants. L'engagement comprend notamment la mise à disposition des ressources temporelles et financières nécessaires non seulement pour l'enquête avec FWS Job-Stress-Analysis au sens strict, mais aussi pour un processus en aval au sens de la GSE (élaboration, mise en œuvre et évaluation de mesures). Les responsables de projet ainsi que le management des entreprises «phares» ayant testé FWS Job-Stress-Analysis considèrent qu'il est utile de réitérer l'enquête avec FWS Job-Stress-Analysis afin de pouvoir vérifier les effets des mesures prises et rendre visibles les progrès réalisés. Il y a toutefois des défis qui influent sur les avantages et les effets de FWS Job-Stress-Analysis. Selon les personnes interrogées, certains de ces facteurs sont externes (restructurations, changements de direction). Il est à noter que les mesures GSE exigent un engagement continu ou récur-

rent. Les résultats qualitatifs de l'évaluation font état d'une réussite partielle. Cependant, si une entreprise ne réagit pas de façon appropriée aux résultats, les effets négatifs involontaires tels que des collaboratrices et collaborateurs frustrés constituent un défi de taille.

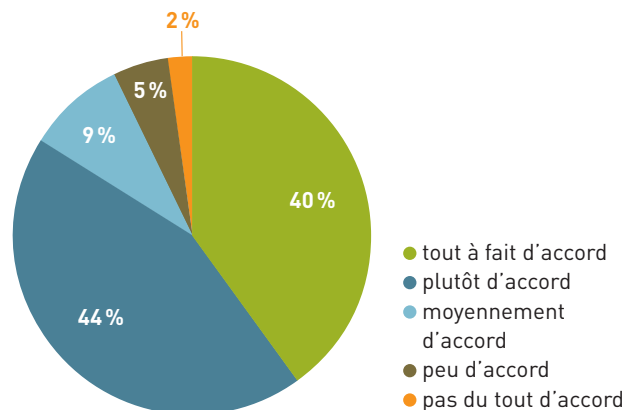
Les entreprises recommandent FWS Job-Stress-Analysis

Un bon indicateur de l'avantage que les acteurs impliqués voient généralement dans l'application de FWS Job-Stress-Analysis est la question de savoir s'ils recommanderaient l'outil d'enquête à d'autres entreprises. Comme le montre la figure 5, c'est en grande partie le cas chez les responsables de projet interrogés: pour 84 % d'entre eux, c'est tout à fait ou assez vrai, pour 9 %, en partie.

FIGURE 5

Évaluation globale de l'outil FWS Job-Stress-Analysis par les responsables de projet

Question: «Veuillez indiquer dans quelle mesure la déclaration suivante s'applique: Dans l'ensemble, je peux recommander FWS Job-Stress-Analysis à d'autres entreprises.» (n = 43)



Source: sondage en ligne auprès de responsables de projet 2017, calculs BASS

7 Résumé et perspectives selon Promotion Santé Suisse

Les résultats de l'évaluation montrent que Promotion Santé Suisse est sur la bonne voie avec l'outil d'enquête FWS Job-Stress-Analysis validé scientifiquement. FWS Job-Stress-Analysis est un élément important et indispensable d'une GSE systématique. Seule une analyse différenciée des contraintes, des ressources et du bien-être permet d'identifier les causes du stress sur le lieu de travail. Sur cette base, les entreprises peuvent prendre des mesures durables pour améliorer la santé des collaboratrices et collaborateurs et la productivité de l'entreprise. FWS Job-Stress-Analysis peut surtout avoir un effet positif sur le long terme en sensibilisant les cadres et les membres du personnel et en changeant leur style de gestion. Promotion Santé Suisse suivra dans une large mesure les recommandations du bureau d'évaluation et entend améliorer les points forts de l'offre, combler les lacunes et étendre FWS Job-Stress-Analysis dans une perspective d'avenir. Afin de permettre à un plus grand nombre d'entreprises d'utiliser FWS Job-Stress-Analysis, la fondation forme des conseillères et conseillers depuis fin 2017.

Impressum

Éditrice

Promotion Santé Suisse

Auteur·e·s

- Dr Désirée Stocker et Jolanda Jäggi, Bureau d'études de politique du travail et de politique sociale BASS SA
- Dr Kathrin Krause, Dr Sven Goebel, Eric Bürki, Martin Degen et Nina Zumstein, Promotion Santé Suisse

Rapport d'évaluation

Stocker, D., Jäggi, J., Bannwart, L., & Guggisberg, J. (2018). *Évaluation S-Tool (nouvellement: Friendly Work Space Job-Stress-Analysis)*. Berne: Promotion Santé Suisse.

Série et numéro

Promotion Santé Suisse, Feuille d'information 32

© Promotion Santé Suisse, juillet 2018

Renseignements et informations

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

Téléchargement

Auprès de Promotion Santé Suisse:
www.promotionsante.ch/publications
Auprès du bureau BASS:
www.buerobass.ch/fr/evaluation-jsa