

Évaluation des programmes de santé et de bien-être en milieu de travail

Source

The Conference Board of Canada (2012) **Making the Business Case for Investments in Workplace Health and Wellness**. Canadian Alliance for Sustainable Health Care 13-005, 64 p.

Les programmes de santé et de bien-être en milieu de travail sont de plus en plus courants dans le paysage commercial canadien. Et l'activité physique occupe, ou devrait occuper, une place importante au sein de tels programmes.

Il est maintenant bien connu qu'investir dans des programmes de santé et de bien-être est rentable. Cet investissement est associé à une foule d'effets bénéfiques pour l'entreprise (diminution de l'absentéisme, augmentation de la productivité, attraction de nouveaux talents, amélioration de la réputation de l'entreprise, meilleure rétention du personnel), en plus de contribuer à remplir le devoir légal des entreprises de créer et de maintenir un environnement de travail sécuritaire et sain.

Dans un contexte où la population est vieillissante, où la prévalence de certaines maladies chroniques est en augmentation et où la santé mentale des employés est préoccupante, autant de facteurs liés à l'absentéisme et à la diminution de la productivité, l'investissement dans des programmes de santé et de bien-être en entreprise est nécessaire. Surtout qu'un milieu de travail malsain à lui seul peut constituer une menace pour la santé des employés.

Ce rapport du Conference Board du Canada, basé sur une revue de la littérature et sur des entrevues avec des employeurs et des experts en promotion de la santé, porte sur l'analyse de rentabilité des programmes de bien-être et de santé en milieu de travail. L'objectif du rapport est de fournir aux employeurs des conseils relatifs à l'évaluation de tels programmes. On entend par *programme de santé et de bien-être* des programmes qui :

- promeuvent et soutiennent la santé des employés;
- identifient les facteurs de risques des employés;
- tentent de corriger les problèmes de santé potentiels des employés.

Selon le rapport, moins de 1 % des employeurs calculent le retour sur investissement de leurs programmes de santé et de bien-être. Souvent c'est le manque de données, de ressources, de personnel et d'expertise

qui conduit les employeurs à bouder ces méthodes. Pourtant, de nombreux effets positifs sont liés au calcul du retour sur investissement. Il permet de déterminer les bénéfices financiers associés au programme, et donc de justifier les dépenses qui y sont associées, et de le défendre face aux autres priorités organisationnelles de l'entreprise. Il permet également de diriger les efforts là où les retombées seront les plus importantes.

Retour sur investissement

Le retour sur investissement est une évaluation économique qui mesure les économies (ou les profits) en opposition aux dépenses (capital investi) liées au programme.

Pour assurer la rentabilité des programmes de santé et de bien-être en milieu de travail, ceux-ci doivent être intégrés, complets et stratégiques. Ils devraient tenir compte de plusieurs facteurs de succès. Voici quelques règles à suivre proposées dans le rapport :

1. Soutenir à la fois les employés qui sont en santé et ceux qui ont des problèmes de santé ou qui présentent des facteurs de risque de maladies. Inclure des stratégies de prévention primaire (maintien de la santé), secondaire (dépistage et contrôle des facteurs de risque) et tertiaire (diminution des impacts des maladies sévères ou chroniques).
2. S'assurer de l'appui de la direction et d'un soutien humain et financier adéquat.
3. Mettre sur pied un *comité bien-être*, où tous les niveaux de l'organisation sont représentés. Les membres de ce comité agiront comme catalyseurs dans leurs secteurs respectifs pour faire la promotion du programme et impliquer les employés dans les différentes activités.
4. Élaborer une stratégie de communication pour informer tous les acteurs (employés, direction, syndicats, etc.) des objectifs et des détails du programme. L'information relative au programme doit être facilement accessible à tous les employés.
5. Faire une évaluation de l'état de santé initial du personnel. Cela permettra à la fois de cerner les besoins et de faciliter la conception du programme, en plus de permettre de mesurer, après quelques années, ses effets sur la santé des employés.
6. Concevoir le programme pour qu'il soit en accord avec la culture de l'organisation.
7. Évaluer fréquemment la participation des employés aux différentes activités ainsi que leur taux de satisfaction, afin de modifier l'offre au besoin.

8. Évaluer en profondeur le programme annuellement. L'évaluation devrait inclure le profil de santé des employés, ainsi que des mesures organisationnelles comme le taux d'absentéisme, le roulement de personnel, etc.

Il peut être difficile de mesurer le retour sur investissement d'un programme de santé et de bien-être parce que, parfois, les résultats ne sont mesurables qu'après plusieurs années et qu'il est difficile d'associer les bonnes retombées au programme. De plus, l'évaluation des coûts n'est pas toujours facile. Heureusement, les employeurs peuvent faire appel à des consultants pour obtenir du soutien : assureurs de régimes d'avantages sociaux, fournisseurs de programmes d'aide aux employés, consultants en santé et bien-être, spécialistes en promotion de la santé et du bien-être, compagnies pharmaceutiques, autorités publiques provinciales et régionales de santé, organisations vouées à certaines maladies, etc.

Le rapport fournit également plusieurs conseils pratiques pour évaluer le retour sur investissement du programme. Par exemple, les auteurs expliquent comment recueillir et utiliser les données d'absentéisme, de productivité, de coût des médicaments, de coûts d'invalidité, de demandes d'indemnisation, etc.

Myriam Paquette et Guy Thibault