



## Étude de cas Octobre 2012

# Mesurer les programmes de mieux-être Lakeside Process Controls Ltd. : Des employés toujours plus engagés

**C**réée en 1952, Lakeside Process Controls propose des solutions pour l'automatisation des procédés en Ontario, au Manitoba et un peu partout dans le monde<sup>1</sup>. Ces solutions vont des dispositifs de mesure et de relais de divers états physiques et chimiques aux systèmes de régulation des procédés collectant des informations et déclenchant les mécanismes nécessaires à la poursuite des activités. Lakeside est une entreprise fondée sur le service à la clientèle, qui s'efforce de trouver les meilleures solutions aux problèmes de ses clients<sup>2</sup>.

1 Cette étude de cas est fondée sur les informations fournies par Greg Houston (président-directeur général, Lakeside Process Controls Ltd.) et Stephanie Enright (directrice, Ressources humaines, Lakeside Process Controls Ltd.). L'entrevue a été menée par Louise Chénier et Crystal Hoganson le 16 février 2012.

2 Lakeside Process Controls Ltd., *About Us*.

### PLEINS FEUX SUR LA SANTÉ ET LE MIEUX-ÊTRE

Il y a longtemps que Lakeside a mis au point une stratégie pour augmenter l'engagement de ses employés. En 2009, des sondages avaient révélé les inquiétudes de ses employés face à la santé. Lakeside a su alors qu'il lui fallait un programme permettant de répondre à ces préoccupations tout en améliorant le taux d'engagement de ses employés.

En faisant un relevé des prestations les plus demandées par ses employés et des médicaments les plus fréquemment prescrits, l'entreprise a pu établir quelles étaient les affections les plus courantes. Sur la base de ces renseignements et après avoir demandé l'avis de son personnel, elle a lancé le défi « 2010 Total Health Challenge »

### À propos de la présente série

Le Conference Board du Canada a récemment publié un rapport intitulé *Justifier les investissements dans la santé et le mieux-être au travail*<sup>1</sup>, dans lequel il donne aux organisations de toutes tailles des conseils sur la manière de mesurer les effets de leur programme de santé et de mieux-être au travail. Il présente des méthodes de mesure pratiques s'appuyant sur des travaux de recherche, ainsi que tout un éventail d'instruments et de paramètres dont les employeurs peuvent se servir pour calculer le rendement de leurs investissements dans des programmes de santé et de mieux-être.

Les recherches effectuées pour le rapport, dont une étude approfondie de la littérature, ont permis de sélectionner plusieurs employeurs qui évaluent actuellement les effets des programmes de mieux-être sur leur organisation. Ces chefs de file sont une précieuse source d'information et d'orientation pour d'autres employeurs cherchant à mesurer les effets de leur propre programme de santé et de mieux-être. La présente note d'information est la sixième d'une série d'études de cas établissant le profil de ces organisations et décrivant leurs programmes de mieux-être et les méthodes qu'elles utilisent pour en évaluer les effets.

1 Chénier, Hoganson et Thorpe, *Justifier les investissements dans la santé et le mieux-être au travail*.

(La santé sur toute la ligne) pour six mois. Durant cette période, un naturopathe a été présent douze semaines pour enseigner aux employés des pratiques de nutrition et des techniques propres à améliorer leur santé. Ce volet a été ajouté au programme pour que le personnel se sente encouragé à s'y investir.

En 2011, Lakeside a voulu exploiter l'esprit de compétition inné de ses employés en organisant davantage d'activités physiques et en lançant le défi « Get Lakeside Moving » (Faire bouger Lakeside). Ce défi, étalé sur huit mois, qui prévoyait aussi des contrôles réguliers du poids, de la tension artérielle, du cholestérol et de l'adiposité, permettait aux employés d'accumuler des points et les incitait à améliorer leur santé et leur bien-être de manière générale. Des récompenses leur étaient accordées pour leur participation à diverses activités physiques.

En 2012, Lakeside vise à sensibiliser ses employés encore plus aux questions de santé et de mieux-être. Elle a augmenté le nombre de séances éducatives sur ce sujet et elle lance, tous les mois, un défi sur un thème différent (p. ex. la perte de poids, la prévention des maladies et l'activité physique).

### LA MESURE, L'ÉVALUATION, ET LE RENDEMENT DU CAPITAL INVESTI

Lakeside tient une conférence générale annuelle, avec des réunions en petits groupes où les employés ont l'occasion de dire ce qu'ils pensent du programme de santé et de mieux-être. Elle organise aussi des sondages tout au long de l'année pour connaître leur avis.

Bien qu'elle calcule les coûts des prestations, Lakeside a une préférence pour les mesures subjectives lorsqu'elle veut évaluer l'efficacité de ses activités de santé et de mieux-être. Elle a constaté que ses employés sont généralement plus heureux et que le travail d'équipe, l'engagement et l'esprit de compétition amical sont en progrès. En plus, les mesures objectives lui révèlent que l'absentéisme est en baisse et la productivité en hausse — ce qui laisse supposer que le milieu de travail est plus collégial et homogène.

### Lakeside recommande aux organisations d'adapter leur programme aux problèmes de santé de leurs employés et d'obtenir le soutien de la haute direction.

La gestion du poids est l'un des objectifs imposés à tout le programme de mieux-être de Lakeside et c'est dans ce domaine que l'entreprise veut des « chiffres ». Par exemple, des données biométriques ont été consignées aussi bien avant qu'après le défi de 2010. À la fin de cette compétition de six mois, les employés avaient perdu au total 807 livres et 366 pouces. De plus, 63 p. 100 des participants avaient fait baisser leur tension artérielle et 48 p. 100 leur taux de cholestérol.

## LES DÉFIS À RELEVER

Le plus grand problème de Lakeside est de réunir les ressources nécessaires. Le service de la santé et du mieux-être est assez petit et il faut à ses membres énormément de dévouement et de temps pour mener à bien le programme. C'est la principale raison pour laquelle Lakeside n'a pas mesuré le rendement du capital investi (RCI) de façon plus quantitative, car elle juge préférable de consacrer au programme lui-même le temps et les efforts supplémentaires dont elle aurait besoin pour calculer exactement le RCI.

## QUELQUES CONSEILS AUX INTÉRESSÉS

Lakeside recommande aux organisations de déterminer quels sont les problèmes de santé de leurs employés et de se tailler ensuite un programme sur mesure. Par exemple, en ce qui la concerne, elle avait constaté que le diabète et l'excès de cholestérol étaient des affections courantes dans son personnel. Elle savait aussi que sa culture d'entreprise faisait une large place à l'esprit de compétition. En conséquence, elle a ciblé les changements de comportement susceptibles de réduire les facteurs de risque du diabète et de l'excès de cholestérol (p. ex. le changement d'habitudes alimentaires pour perdre du poids) et elle a fait en sorte que l'esprit de compétition joue à fond dans son programme de santé et de mieux-être.

Lakeside insiste également sur la nécessité d'obtenir le soutien de la haute direction pour lancer un tel programme. Ses propres dirigeants n'ont pas voulu connaître les chiffres exacts du RCI, mais ils ont multiplié leurs encouragements et ont participé avec beaucoup d'ardeur aux activités et aux séances éducatives, aux côtés des employés.

---

## BIBLIOGRAPHIE

Chénier, Louise, Crystal Hoganson et Karla Thorpe, *Justifier les investissements dans la santé et le mieux-être au travail*, Ottawa, Le Conference Board du Canada, 2012.

Lakeside Process Controls, *About Us*.

[www.lakesidecontrols.ca/About/About\\_Main.html](http://www.lakesidecontrols.ca/About/About_Main.html) (consulté le 16 février 2012).

---

> Dites-nous ce que vous pensez — évaluez cette publication.  
[www.conferenceboard.ca/e-Library/abstract.aspx?did=5093](http://www.conferenceboard.ca/e-Library/abstract.aspx?did=5093)

Lakeside Process Controls Ltd. : Des employés toujours plus engagés  
par *Crystal Hoganson*

### Le Conference Board du Canada

#### Ce que nous sommes :

- l'organisme de recherche appliquée indépendant et sans but lucratif le plus en vue du Canada;
- un organisme objectif et non partisan, qui ne défend pas d'intérêts particuliers;
- un organisme qui s'autofinance en vendant ses services aux secteurs public et privé;
- des experts de l'organisation de conférences, mais aussi des spécialistes reconnus pour la qualité de nos recherches, de nos publications et de nos méthodes de diffusion;
- un pôle d'attraction qui facilite le réseautage parmi les gens d'affaires et nos autres clients du secteur public et d'ailleurs, et qui soutient le perfectionnement des compétences en leadership et le renforcement des capacités organisationnelles;
- des spécialistes des analyses et prévisions économiques ainsi que du rendement organisationnel et de la politique gouvernementale;
- un organisme entièrement privé, mais souvent engagé pour offrir ses services aux différents ordres de gouvernement;
- un organisme affilié, bien qu'indépendant, au Conference Board, Inc., à New York, qui dessert près de 2 000 entreprises réparties dans 60 pays et possède des bureaux à Bruxelles et à Hong Kong.

Le Conference Board du Canada  
Pour y voir clair



255, chemin Smyth, Ottawa (Ontario) K1H 8M7 Canada

Tél. 613-526-3280 • Téléc. 613-526-4857 • Ligne-info 1-866-711-2262

The Conference Board, Inc. 845 Third Avenue, New York NY 10022-6679 USA Tél. 212-759-0900 • Téléc. 212-980-7014 • www.conference-board.org

The Conference Board Europe Chaussée de La Hulpe 130, Boîte 11, B-1000 Bruxelles, Belgique Tél. +32 2 675 54 05 • Téléc. +32 2 675 03 95

The Conference Board Asia-Pacific 2802 Admiralty Centre, Tower 1, 18 Harcourt Road, Admiralty Hong Kong SAR Tél. +852 2511 1630 • Téléc. +852 2869 1403

©2012 Le Conference Board du Canada\*  
Imprimé au Canada • Tous droits réservés  
Entente n° 40063028  
Also available in English

\*Constitué sous la raison sociale d'AERIC Inc.

Pour obtenir de plus amples renseignements,  
veuillez communiquer avec nous aux numéros  
indiqués ci-dessus ou envoyez-nous un courriel à  
l'adresse [contactcboc@conferenceboard.ca](mailto:contactcboc@conferenceboard.ca).

On peut se procurer cette publication  
sur Internet à l'adresse [www.e-library.ca](http://www.e-library.ca)

Nos prévisions et travaux de recherche reposent souvent  
sur de nombreuses hypothèses et différentes sources de  
données. Ils présentent donc des risques et des incertitudes  
inhérents à ce genre de travail et ne doivent pas être perçus  
comme des sources de conseils spécifiques en matière de  
placements, de comptabilité, de droit ou de fiscalité.

