2026

mensura

CERTIMED

Ceci (n’)est (pas) un rapport annuel

Le groupe Mensura œuvre pour un environnement de travail sûr et sain, au profit de chacun. En 2020, le monde du travail a connu un grand chamboulement. Tout ce qui nous semblait aller de soi est soudain devenu incertain.

Tout changement est porteur d’inquiétudes et de possibilités. Nous préférons prendre les devants avec des réponses et des résultats. C’est pourquoi ce rapport annuel ne sera pas un regard en arrière sur le passé, mais un point de vue sur le futur. 9 leçons pour regarder l’avenir en face. 9 histoires, 9 exemples inspirants, et autant d’outils pour construire des façons de travailler plus épanouissantes et plus saines.

Car si aucun rapport ne peut prédire l’avenir, nous pouvons proposer des lendemains meilleurs. Où vivre et travailler se conjugueront harmonieusement. Ce rapport annuel ne porte pas tant sur nos comptes financiers que sur cet autre équilibre, bien plus important encore : Les bénéfices du bien-être au travail.

2020

Les bénéfices du bien-être

Comment Mensura aide les organisations à garder des collaborateurs en bonne santé, performants et motivés. Et pourquoi cela profite aussi aux organisations elles-mêmes.

Les bénéfices du bien-être

Chez Mensura, nous croyons que ce qui est bon pour les gens est bon aussi pour les organisations qui les emploient. Profits et bien-être au travail sont les deux faces d'une même pièce. Lorsque l'environnement de travail est positif, c'est bon aussi pour les résultats. Et plus on est satisfait au travail, plus on a de plaisir dans la vie.

Car une vie équilibrée, cela inclut aussi un environnement de travail sûr, sain et motivant. En faisant les bons choix, votre travail vous donne de l'énergie, au lieu de vous en coûter. Nous accompagnons les employeurs dans la création de lieux de travail vivants. Dans des conditions qui apportent de la satisfaction aux travailleurs et où ils se sentent bien. Et à ces travailleurs, nous offrons des outils pour prendre part à cette construction collective.

Nous voulons partir du positif. Notre but premier est de maintenir les gens en bonne santé. Alors nous faisons grandir ce qui fonctionne et nous nous attelons à ce qui doit être amélioré. Pour éviter au maximum que les choses se passent mal.

Il en va ainsi de la vie. Et par conséquent aussi du travail. C'est pourquoi nous répondons présents aussi quand les choses se passent moins bien, non pas en montrant du doigt ou en donnant des leçons, mais en apportant des solutions et du soutien. Et quand on veut avoir une longueur d'avance, on doit aussi montrer l'exemple. Nos collaborateurs savent de quoi ils parlent, ils sont passionnés par leurs spécialités et motivés à l'idée de faire évoluer la société vers des modes de travail plus sains. Pas besoin de lourdes structures hiérarchiques pour cela : chez Mensura, nous préférons les prénoms aux titres et fonctions, et nous savons que les nuances et la diversité des goûts, des couleurs et des histoires rendent notre groupe plus riche.

Nous sommes heureux quand les collaborateurs d'une entreprise se sentent bien. C'est pourquoi nous mesurons les progrès réalisés et nous partageons les enseignements tirés. Notre mission légale n'est qu'un point de départ. Nous innovons, inspirons et offrons des perspectives pour créer des environnements de travail encore meilleurs pour demain. Nous avons adopté un modèle ouvert à la collaboration et nous invitons chacun à s'en servir. En tant que guide vers des solutions fiables et durables, nous aidons nos clients et leurs équipes à aller de l'avant.

C'est pourquoi nous veillons à avoir un impact positif mesurable sur la vie des gens et des organisations. Cette mission est bien plus importante que nous et la valeur de nos connaissances dépasse celle de nos comptes. Nous misons d'abord sur cet autre équilibre : Les bénéfices du bien-être au travail. Il constitue la marge dont chacun d'entre nous peut tirer profit.

Notre mission

Garantir un impact positif et mesurable sur le bien-être des personnes et des organisations.

Notre vision de l'avenir

Le bien-être au travail concerne les êtres humains dans leur contexte de travail global : des travailleurs en bonne santé et résilients dans des environnements sûrs et motivants, qui œuvrent à leur propre épanouissement et à celui de leurs organisations et de toute la société. Cet impact positif doit être mesurable et démontrable.

Notre offre globale pour une approche globale

En tant que **partenaire expert**, nous œuvrons pour le bien-être des travailleurs dans leur contexte professionnel global. Nous offrons des conseils et des services dans trois domaines.

1

Des travailleurs sains

Des travailleurs en bonne santé physique et mentale peuvent s'impliquer de manière durable et efficace, et ils assurent à leur organisation une productivité optimale.

2

Un environnement de travail optimal

Mensura s'attaque aux influences dommageables sur les lieux de travail en matière d'ergonomie, de sécurité, d'environnement ainsi que d'hygiène et de toxicologie industrielles.

3

Absentéisme minimum, employabilité maximum

Une politique positive et durable en matière d'absentéisme s'appuie d'abord sur la confiance et le dialogue. Par l'analyse chiffrée, l'étude des causes et une approche ciblée, nous réduisons l'absentéisme et les personnes reprennent plus vite le travail.

Un guide de confiance pour le bien-être au travail

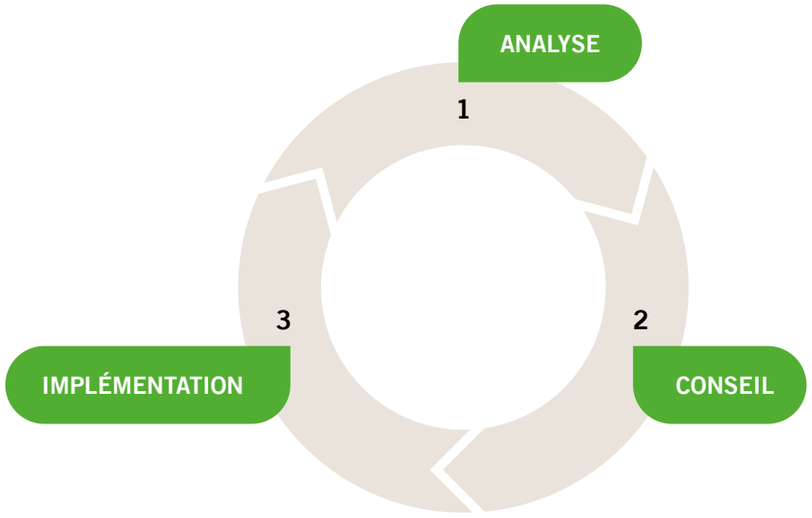
À partir d'un modèle de collaboration ouvert, Mensura joue le rôle d'un guide qui propose des solutions innovantes.

Un leader engagé pour un impact positif

En rendant le bien-être au travail mesurable, sur base de fondements scientifiques, nous en démontrons les effets bénéfiques pour la société.

Nos méthodes

Nos méthodes sont orientées vers le renforcement des points positifs et la minimisation des nœuds problématiques. Grâce aux technologies digitales, nous rendons ces méthodes performantes et l'information utilisable. Nous engageons notre expertise là où elle peut vraiment faire la différence, avec une plus-value pour le travailleur et l'organisation.



ANALYSE

Donner sens à l'information

Entre autres : Enquêtes médicales – Check-up style de vie – Analyse de risque – Analyse SONAR du bien-être psychosocial – Analyse des données

CONSEIL

Des chemins de croissance concrets pour les entreprises et les collaborateurs

Par exemple : conseil dans la prévention du stress et du burn out, lignes directrices pour le travail sur écran, conseils et gestion des risques, planification d'une gestion positive de l'absentéisme…

IMPLÉMENTATION

Solutions adaptées pour un impact durable

Tant nos propres solutions que celles de partenaires certifiés, telles que coaching des dirigeants, mise en place de trajets de réintégration, instruments digitaux pour le suivi de l'absentéisme et gestion des certificats…

Nos collaborateurs

sont passionnés par leur tâche : aider les organisations et les personnes. Nous parlons le langage des entrepreneurs et sommes toujours au service de nos clients. Pour eux, nous sommes des guides fiables à l'esprit ouvert, toujours à l'écoute et avides d'apprendre. Car notre passion pour notre domaine commence par la science. Avec des connaissances orientées « solutions », soutenues par la technologie, nous avons une longueur d'avance dans le domaine du bien-être au travail.

Mensura en chiffres

260
médecins et membres de personnel paramédical

628
collaborateurs

102
centres régionaux

+56.000
clients

+300.000
études par an

Certimed en chiffres

Un réseau de
300
médecins contrôle

Traitement de
350.000
certificats médicaux par an

170.000
contrôles par an

5.000
clients

9 leçons pour l’avenir

9 leçons et autant d’histoires pour aller de l’avant. 9 exemples et outils avec lesquels Mensura contribue à de nouvelles façons de travailler, plus inspirantes et plus saines.

1 De devoir à vouloir

L’année de vérité

Gretel Schrijvers, directrice générale et présidente du comité de direction du groupe Mensura, a observé en 2020 un basculement important vers une prise de conscience de l’importance des services externes. Elle plaide depuis longtemps pour accorder plus d’attention et d’énergie à la prévention. Investir dans la sécurité et la santé des travailleurs apporte une plus-value notable pour les organisations et la société dans son ensemble. C’est pourquoi Mensura prend les devants en matière d’amélioration du bien-être au travail. Gretel nous parle du long chemin que Mensura a déjà parcouru dans cette direction, et explique comment ces efforts sont devenus visibles pour tous l’an dernier.

« Malgré cette période de confinements et de restrictions, Mensura n'a jamais parcouru autant de kilomètres. Littéralement, tout d'abord : nous avons démarré un programme de vitalité. Collectivement, nous avons déjà accompli plus d'un million de pas. Mais je le dis surtout au sens figuré. Lors de l'année écoulée, nous avons parcouru un chemin énorme et nous avons démontré de quoi nous sommes capables en tant qu'organisation. Je me souviens avoir envoyé un e-mail pendant les vacances d'hiver pour programmer une explication sur le coronavirus en interne, à un moment où le virus était encore une réalité lointaine, circonscrite à la Chine. Quelques semaines plus tard, nous étions immergés dans une nouvelle réalité. L'impact des mesures sanitaires a été énorme pour nos clients : organisation du télétravail, mesures d'hygiène, désinfection, distances de sécurité, bien-être psychique des collaborateurs…

Tous les yeux étaient alors tournés vers les services externes. Et Mensura a répondu présent. Nous avons démontré que nous sommes bien organisés et que nous pouvons faire face à une crise de cette ampleur, pour nous-mêmes, nos clients et la société. Nous avons même été plus rapides que le gouvernement, avec des guides pratiques et des analyses de risques pour aider les organisations à redémarrer de manière sécurisée. Nos collaborateurs étaient prêts à répondre aux innombrables questions de nos clients. Et lorsqu'ailleurs les bras manquaient, nous nous sommes nous-mêmes retroussé les manches. Nous avons ainsi apporté notre soutien pour effectuer les tests dans les maisons de retraite, nous avons acquis la capacité de vérifier la qualité des masques et participé à la vaccination dans le secteur des soins. Aujourd'hui encore, Mensura contribue au tracing des contacts sur les lieux de travail et participe à diverses études scientifiques. Bref, nous avons démontré notre utilité. Et c'est justement le but de notre changement de trajectoire. »

Transformer un coût en investissement

Ce changement de trajectoire n'est pas intervenu par hasard. À la suite d'une étude approfondie menée en 2016, il est apparu que les services externes étaient perçus par beaucoup d'entreprises comme un mal nécessaire.

« Le miroir qui nous a été présenté ne donnait pas une image flatteuse de notre rôle. Les gens nous voyaient comme un partenaire obligatoire, la surveillance médicale qui vous impose de « faire pipi dans un petit pot ». Nous avons alors fait le choix courageux mais difficile de renverser la vapeur. Mensura doit être et sera une valeur ajoutée pour ses clients, leurs équipes et la société dans son ensemble. En examinant la question du bien-être au travail à partir d'une vue d'ensemble, nous pouvons aider les organisations à croître. Investir dans des collaborateurs résilients, en bonne santé et bien dans leur peau est aussi une source de profit pour les entreprises. Nous aidons les organisations à atteindre cet objectif en nous appuyant sur notre expertise et sur des bases scientifiques. Nous ne sommes pas un coût pour les entreprises, nos solutions apportent une plus-value. Les employés restent motivés, décrochent moins souvent et reprennent plus vite le travail. L'impact positif est incontestable et visible dans les résultats d'exploitation de nos clients.

Cette année, nous avons plus que jamais eu la confirmation que nos choix portent leurs fruits. Ce n'est pas pour rien que nous avons pris les gouvernements de vitesse. Nous agissons au plus près des entreprises et connaissons leurs défis spécifiques. Nous sommes agiles et créatifs, nous pouvons ainsi apporter des réponses adaptées aux besoins des entreprises. Nous parlons leur langue. »

D'abord prévenir, puis guérir

Le secteur des soins reçoit aujourd'hui des moyens et une attention plus que méritées et qui sont nécessaires pour améliorer les services rendus. Mais c'est en amont que peuvent être obtenus les plus grands bénéfices pour les soins de santé. En identifiant les causes potentielles et en les traitant adéquatement, nous pouvons prévenir de nombreuses maladies.

« Commençons par la santé mentale des travailleurs : dans plus de 36% des cas de maladies de longue durée, des problèmes de santé psychosociale sont en cause, tels que la dépression ou le burn out. Un nombre important de ces problèmes pourraient être évités. Par exemple en apprenant aux dirigeants à en reconnaître les signes précoces, en leur proposant des techniques d'entretien et en leur indiquant la voie vers un soutien psychologique professionnel. Un meilleur environnement de travail peut également prévenir bien des problèmes. L'innovation technologique est un instrument important à cet égard. La collecte intelligente des données peut ainsi nous aider à reconnaître des motifs récurrents dans les problèmes de santé fréquents en entreprise, de sorte que nous pourrions intervenir de manière plus rapide et plus ciblée. La technologie digitale nous aide aussi à gagner en efficacité. 97% des travailleurs sont en bonne santé. Cela a-t-il vraiment un sens de les interroger ou de les examiner chaque année ? En automatisant et en déléguant les tâches de routine, nous pouvons diriger l'expertise de nos déjà trop rares médecins du travail là où elle est vraiment utile.

En outre, la manière dont nous considérons l'absentéisme dans ce pays doit être revue. Il existe des leviers positifs pour éviter l'absentéisme et rendre les personnes à nouveau opérationnelles plus rapidement. Un dialogue constructif est déjà un bon moyen pour avancer dans cette voie, tant de manière préventive que lorsqu'un problème surgit. Il est erroné de penser que les personnes absentes pour raison médicale sont totalement inemployables. Une personne qui a une jambe cassée peut – et veut, comme le montre une étude – travailler avec sa tête et ses mains. Nous aidons nos clients et leurs collaborateurs à discuter des possibilités. Ensuite, nous proposons des solutions aux collègues soignants du secteur de la santé. Car la plus importante opportunité de gain réside sans doute dans une meilleure harmonisation entre les secteurs curatif et préventif. Je rêve d'évoluer vers un dossier médical intégré qui traite le travailleur/patient comme une seule personne. En améliorant la communication entre les médecins des secteurs préventif et curatif, on peut même éviter des doubles examens et réduire ainsi les coûts des soins de santé. »

« L'impact positif du bien-être au travail se mesure aux résultats d'exploitation de nos clients. »

Gretel Schrijvers, Présidente du comité de direction du groupe Mensura

Une législation obsolète

Le coronavirus a accéléré des tendances et le cadre législatif commence à bouger. Depuis peu, le bien être au travail est devenu une priorité et la voix de Mensura compte dans le débat. Pour l'année écoulée, de nombreuses coupures de presse en apportent la preuve.

« Parce que Mensura fait bien plus que simplement ce qu'on lui demande, nous bénéficions de plus en plus d'une reconnaissance de notre leadership de la part des clients, des partenaires, du secteur et des autorités. Si cette crise a apporté quelque chose de positif, c'est que nos collègues du secteur curatif et du gouvernement ont pris conscience de nos capacités. Un bon exemple de cela, c'est que pour la première fois depuis longtemps, un dialogue a été engagé avec l'Inami, les mutualités et l'organisation des médecins généralistes, sur les possibilités d'échange d'informations.

Aujourd'hui, nous avons la possibilité de démontrer la valeur d'un service externe. Prenez le cas des consultations par téléphone et par appel vidéo : sur ce point, nous sommes vraiment en avance sur la législation. L'idée d'ancrer cette approche dans la pratique quotidienne fait peu à peu son chemin dans les esprits. Les différences entre les réglementations en Flandre, à Bruxelles et en Wallonie ajoutent de la complexité sur le terrain. C'est pourquoi nous sommes impliqués au sein de divers groupes de travail et task forces des différents gouvernements de ce pays, en vue d'une politique plus intégrée. »

Les humains derrière Mensura

Les différences régionales propres à la Belgique ne sont pas une nouveauté pour Mensura. L'organisation s'est bâtie sur cette réalité. Gretel y voit une force. En tant que Limbourgeoise qui a déménagé en province de Luxembourg, elle fait chaque jour l'expérience de ces différences :

« Le caractère régional de notre organisation reflète le contexte du pays. Nous misons sur le niveau local. Par notre approche calibrée sur l'échelon régional, nous avons plus d'impact localement et nous réussissons mieux en tant que groupe. Nous admettons que chaque personne est différente, avec son histoire et ses passions. Nous sommes une organisation de prénoms et non un temple hiérarchique. Par exemple, je parle avec chaque nouveau collaborateur et chaque nouvelle collaboratrice. Le premier conseil que je leur donne, c'est de ne jamais « la fermer ». Car Mensura est une entreprise où les personnes peuvent développer leurs propres idées. Si on croit en quelque chose, on peut le réaliser chez Mensura. Les personnes qui travaillent chez nous souhaitent aider nos clients, mais aussi s'épanouir. Et tout ce que nous développons pour nos clients, nous le mettons d'abord en œuvre pour notre propre personnel. Quand on se considère comme un pionnier, on se doit de montrer l'exemple.

Ce que le bien-être au travail peut signifier demain, nous en faisons donc déjà la démonstration aujourd'hui. Nous nous trouvons à l'intersection entre la santé, la science, la société et le monde de l'entreprise. Une responsabilité que nous endossons dans la peau d'un leader. Notre mission légale est la raison pour laquelle Mensura est née. Veiller à ce que les personnes puissent travailler de manière saine et sûre, dans de bonnes conditions, et qu'elles puissent ainsi aider leurs organisations à grandir, c'est notre raison d'être. »

2 De contrôler à coordonner

En finir avec le certificat médical

33%. C'est l'augmentation du taux d'absentéisme en Belgique lors des 10 dernières années. Un chiffre qui ne baissera pas soudainement après l'épisode de la Covid. Le coût de l'absentéisme pour les entreprises s'élève en moyenne à plus de 1200 euros par an et par travailleur. Pour Bart Teuwen, expert en absentéisme, cela montre qu'il est urgent de revoir l'approche traditionnelle de cette question. En tant que directeur général de Certimed, leader sur le marché de la médecine de contrôle, il est partisan d'une gestion durable et positive de l'absentéisme : une approche qui vise à prévenir les absences et à remettre les personnes le plus rapidement possible au travail. Selon lui, un changement de mentalité est nécessaire en Belgique.

« Dans notre pays, le médecin contrôle est encore trop souvent utilisé pour faire peur ou comme moyen de pression. C'est une conséquence d'une vision dépassée de l'absentéisme. Notre législation date des années 90 et se focalise sur le contrôle pur. Notre vision de la médecine de contrôle « 2.0 » voit les choses de manière plus large. Nous plaidons pour un rôle de tri dans la première phase de l'absence, durant laquelle nous aborderions immédiatement la possibilité d'une reprise du travail. Lorsque cela est nécessaire, et en concertation, nous pouvons rapidement réorienter les personnes vers le médecin du travail, un psychologue ou d'autres acteurs pertinents pour travailler sur la résistance ou initier un trajet de réintégration. Nos médecins ne sont pas des épouvantails, ils viennent avec des solutions. Une approche constructive qui convainc aussi lors de l'engagement de nouveaux médecins. »

L'approche de Certimed est orientée vers l'aide à la reprise du travail. En concertation avec l'employé, l'employeur et le médecin traitant, Certimed contribue à recréer un contexte de travail positif. « C'est évidemment dans l'intérêt de l'employeur, mais avant tout, c'est bon pour l'employé. Les gens se sentent mieux quand ils peuvent à nouveau se rendre utiles. »

C'est une approche assez unique et nouvelle pour la Belgique, mais dans les pays voisins, ils sont bien plus avancés dans ce domaine. Bart a longtemps été médecin du travail aux Pays-Bas. Il a importé ces principes positifs et les a appliqués chez Certimed. « Il ne s'agit pas de copier aveuglément, mais le principe fondamental est le même. En particulier, le fait d'aborder l'absentéisme à partir de ce qui est possible et non seulement par le côté négatif. Dans la grande majorité des cas, l'employé souhaite continuer à travailler, et cela est possible par exemple en adaptant la liste des tâches, l'horaire de travail ou en aménageant le lieu de travail. »

Le dialogue comme point de départ

Cette approche constructive, Certimed la concrétise dans un plan en 5 étapes, pour une gestion durable et positive de l'absentéisme. Ce plan prend en compte tous les aspects de l'absentéisme et accompagne les clients pas à pas vers un bénéfice à long terme. Dans cette approche, l'établissement d'un dialogue bienveillant est le fil rouge :

« Le mot « absentéisme » est lui-même une notion chargée qui est souvent sensible lors des discussions entre employeur et employé. Mais c'est justement en nommant les choses que l'on peut déminer le terrain. Ne pas mettre la tête dans le sable et accepter de faire de l'absentéisme un sujet de discussion, de préférence avant même que le problème se pose, c'est la première étape. C'est possible par exemple en renversant la perspective et en parlant d'employabilité. En prenant le problème par son côté positif, on transforme la méfiance en confiance. »

Beaucoup d'entreprises ont établi des règles relatives aux congés de maladie, mais n'ont pas de vision. Certimed leur indique comment leur gestion peut évoluer et quels profits ils pourront en tirer. Nous analysons les chiffres des absences, détectons les points de blocage et formulons un plan pour une gestion des absences conçu sur mesure pour l'organisation. Ensuite, nous les aidons à implémenter et à pérenniser cette approche. Nous aidons les dirigeants à comprendre les avantages et nous les formons à mener des discussions sur le thème de l'absence au travail. Le « retour sur investissement » est réel et double : il y a un impact direct sur les chiffres, et moins d'absences signifie plus de rentabilité pour l'organisation. Mais il y a aussi l'aspect humain. Quand une entreprise a un plan et conclut des accords clairs avec les employés, cela fournit un cadre en cas de problème. Quand des difficultés se présentent, chacun sait à quoi s'en tenir. Les discussions délicates sont alors menées dans une compréhension mutuelle et dans l'intérêt de chacun. »

Un changement de mentalité qui doit de traduire dans la législation

En général, lorsque les gens décrochent du travail, beaucoup de choses se sont passées en amont – ou ne se sont pas passées. Le problème de l'absentéisme doit être considéré dans sa totalité. La réglementation actuelle, qui établit une distinction stricte entre médecin du travail et médecin contrôle, doit et peut être adaptée. Alors que les entreprises ont compris depuis longtemps qu'elles doivent évoluer d'un modèle répressif à un modèle préventif, la législation est toujours à la traîne. « Dans le cadre légal actuel, le principe de méfiance est toujours présent. Nous plaidons ouvertement pour en finir avec ces règles archaïques qui sont un frein à la

« Le premier jour de maladie doit être le premier jour du trajet de retour au travail. »

Bart Teuwen, Directeur général Certimed

santé des personnes. Il est crucial d'engager des négociations entre toutes les parties. Il est absurde de devoir « prouver » qu'on est malade. Le certificat médical ne peut pas être la seule réponse. D'ailleurs, toutes les absences n'ont pas une origine médicale. Un papier ne règle donc pas les problèmes. Des conseils et un accompagnement de qualité sont bien plus efficaces. »

Autre fait saillant : les maladies de longues durées ne peuvent être activées par l'employeur qu'après 4 mois. Or, après 6 semaines d'absence, 80% des collaborateurs ont besoin d'être aidés pour leur retour au travail. « Plus long est l'arrêt de travail, plus difficile est la reprise. Lors des maladies de longue durée, garder le contact est essentiel pour éviter une déconnexion totale avec le travail. Il est dans l'intérêt de chacun d'aborder le retour au travail le plus rapidement possible et dans une approche constructive. »

De contrôler à conseiller

Avec un réseau de 300 médecins contrôle, Certimed effectue chaque année 170.000 contrôles pour plus de 5000 clients, et traite 350.000 certificats médicaux. Certimed s'appuie sur cette vision globale pour améliorer la politique de prévention de ses clients. « Nous avons une vue d'ensemble des motifs d'absence et nous sommes donc capables, en nous basant sur l'analyse des chiffres d'absences, de détecter plus facilement les nœuds problématiques. Les outils digitaux nous aident, ainsi que nos clients, dans la transition vers une gestion positive de l'absentéisme. Nous lançons ainsi une application qui non seulement allège les aspects pratiques et administratifs de la gestion des absences, mais favorise aussi le dialogue entre dirigeants et employés. De cette façon, nos clients peuvent accorder encore plus d'attention à leurs collaborateurs. »

Un changement complet d'approche, du contrôle à la prévention, cela prendra du temps. Entretemps, il est devenu évident que le simple contrôle n'est qu'un aspect des choses. « Dans 90% des contrôles, Certimed confirme le diagnostic du médecin. Le bénéfice de la médecine de contrôle ne réside donc pas dans la vérification du diagnostic, mais bien dans le conseil en vue de la reprise du travail. Cette expertise est disponible dans notre organisation. Et elle sera nécessaire, le nombre de malades de longue durée ayant doublé en 15 ans, pour atteindre un chiffre supérieur à 500.000. Et tandis que l'inaptitude au travail continue de grimper, nous constatons un recul du nombre de médecins généralistes qui acceptent d'effectuer des contrôles. C'est pourquoi nous montons au créneau pour que cette perspective positive sur l'absentéisme s'impose largement, tant auprès des médecins belges que chez nos clients et auprès des autorités. »

3

Le changement commence par soi-même

La crise nous a poussés à explorer de nouvelles possibilités.

Une organisation qui entend jouer un rôle de premier plan dans le domaine du bien-être au travail se doit d'être exemplaire. Comme dit le proverbe, charité bien ordonnée commence par soi-même. C'est pourquoi Mensura multiplie les initiatives pour promouvoir en interne le bien-être physique, mental et social des collaborateurs. Caroline Pirotte, ergonome chez Mensura, en fait l'expérience au quotidien. Sa devise: bouger et faire bouger !

Quand Caroline Pirotte parle de son travail, un large sourire éclaire son visage. Les anecdotes fusent. Son enthousiasme est communicatif. Pour cette ergonome active chez Mensura depuis 2003, le bien-être est un tout qui implique le corps, l'esprit et le collectif. Une approche qu'elle met en pratique chez ses clients et qu'elle vit dans son travail. « Nous avons une Direction extrêmement attentive au bien-être des collaborateurs, et cela se ressent à tous les niveaux. Par exemple, durant la crise, ma hiérarchie a veillé à garder le contact, m'appelant régulièrement pour prendre des nouvelles. Je ne me suis jamais sentie isolée, je savais que je serais soutenue si je traversais une passe difficile. Cela compte. »

Un microcosme du pays.

L'expérience vécue chez Mensura est aussi un capital pour ses clients, car la réalité de l'entreprise reflète celle du pays. « J'ai la chance d'avoir un travail diversifié, qui me conduit à faire des rencontres et à sillonner la Belgique francophone. Mais il y a chez Mensura une grande diversité de profils et de situations. Certains collaborateurs passent beaucoup de temps au volant, comme le personnel de terrain, alors que d'autres effectuent un travail statique, assis devant un ordinateur toute la journée. Nous sommes une grosse structure, active sur tout le territoire national. Les difficultés et les risques rencontrés en interne sont donc représentatifs de la réalité de nos clients. » Cette diversité fait de Mensura un terrain d'expérimentation idéal pour mettre en pratique sa vision du bien-être au travail et expérimenter des solutions nouvelles.

Un défi peut en cacher un autre

« Actuellement, nous sommes tous mobilisés autour d'un grand défi : effectuer dix fois le tour du monde en un an grâce à la somme cumulées de nos pas, calculée dans un programme de vitalité collective. À la clé, un don qui sera fait pour une bonne cause. » Au-delà de l'aspect santé, ce type d'activités permet de souder les équipes et d'entretenir les amitiés. Parfois, elles en font même naître de nouvelles. « Notre dernier challenge était relevé par groupes et consistait à atteindre un million de pas en une période limitée. Dans mon équipe, certains ne se connaissaient pas et nous sommes pourtant parvenus à créer un vrai « team spirit » à distance ! Cela a été une bonne surprise. Je pense que c'est une vraie réussite aux yeux des collaborateurs. D'ailleurs, nous sommes motivés à l'idée de relever de nouveaux défis. » Mais le but premier de ces activités, c'est bien sûr d'inciter les collaborateurs à bouger davantage et d'inscrire ce changement de comportement dans la durée. « L'essentiel, ce n'est pas de battre un record, mais d'adopter des objectifs adaptés à sa situation personnelle. Je le dis toujours à mes clients : regardez où vous en êtes aujourd'hui et fixez-vous un but pour demain. Cela ne doit pas être spectaculaire. Il s'agit avant tout de prendre de bonnes habitudes. C'est là que réside le véritable défi, et c'est un élément clé pour mener à bien notre mission. »

« Je le dis souvent à mes clients : regardez où vous en êtes aujourd'hui et fixez-vous un petit défi pour demain. »

Caroline Pirotte, Ergonome chez Mensura

Conscientisation

Bouger, c'est le crédo de Caroline. « Déjà avant la crise du coronavirus, j'étais interpellée par le manque d'exercice au travail. C'est un danger pour l'équilibre des travailleurs. Chez Mensura, tout le monde en est désormais convaincu. Mais dans beaucoup d'entreprises, une prise de conscience est nécessaire. » Le mot « conscientisation » revient régulièrement dans la conversation. « Sensibiliser est une grosse partie de mon travail. Les gens ne mesurent pas toujours les risques liés à la sédentarité, mais aussi au déficit de contacts sociaux. Des activités insignifiantes, ou des petites habitudes, comme une discussion à la machine à café, ont une importance insoupçonnée pour notre bien-être physique et mental. Le bien-être passe aussi par ces gestes simples ! »

On l'a compris : bien-être physique, mental et social, tout cela est lié. Et de ce point de vue, la crise de la Covid-19, avec un basculement massif vers le télétravail, a constitué un défi et un bouleversement. « Pour certains, le télétravail ajoute une pression supplémentaire. On craint de quitter son poste pour faire une course ou prendre une pause. De plus, on est privé de toutes ces petites distractions et discussions qui égayent une journée entre collègues. Ces activités et contacts informels permettent de soulager la tension et de varier la position du corps. L'isolement pèse donc non seulement mentalement, mais aussi physiquement. De plus, le sentiment d'appartenance est un besoin social de tous. Dans un monde où les travailleurs restent de plus en plus chez eux, il est nécessaire de travailler aussi sur cet aspect. »

Une crise à deux visages

Mais ce contexte inédit a aussi permis d'explorer de nouvelles possibilités. « Nous avons découvert une foule d'outils innovants, à commencer par le désormais célèbre Teams, que Mensura avait judicieusement installé quelques semaines avant la crise ! Ces outils peuvent aussi contribuer à entretenir de bonnes habitudes, à maintenir un climat agréable. Je le dis aussi à mes clients : vous aviez l'habitude de manger ensemble ou de boire un café dehors ? Utilisez les outils connectés pour perpétuer ces traditions. Cela aussi fait partie du bien-être au travail et on le fait depuis toujours. Il n'est pas toujours nécessaire de réinventer l'eau chaude… » Cela dit, des pratiques inédites ont aussi émergé : « Pendant le « lockdown », Mensura a par exemple organisé une séance quotidienne de stretching de dix minutes : l'occasion de se détendre tous ensemble, dans un contexte stressant. Ce genre d'initiative est une source d'inspiration. À tel point qu'aujourd'hui, lors de nos réunions, on prévoit souvent une pause stretching. Et c'est quelque chose que je propose aussi à mes clients. » Durant la crise, de nouveaux modes de socialisation sont même apparus, notamment grâce à des outils qui mesurent et collectent les données des collaborateurs, un axe d'innovation majeur dans la vision de Mensura. « Avec le groupe « Vitality@Mensura » sur l'application Strava, j'ai rencontré des collègues dont je ne connais même pas la fonction chez Mensura, alors que je connais leurs performances physiques dans les moindres détails ! Ce sont de nouvelles façons de découvrir ses collègues, de socialiser au sein d'une grande organisation au personnel dispersé géographiquement. »

L'avenir, Caroline l'aborde remplie d'optimisme et d'inspiration. « Ces dernières années, et singulièrement depuis la crise, nous avons été exposés à une quantité considérable de nouveaux outils et de nouvelles pratiques. Je pense que les prochaines années doivent servir à consolider les acquis positifs de la période récente et à faire fructifier les idées et les expériences innovantes, tant chez Mensura que chez ses clients. » Bouger et avancer ensemble, pas à pas.

4 Mieux vaut prévenir que guérir

Médecin du travail, un métier qui a du sens.

Pour le docteur Marie Grosjean, Manager régionale Surveillance médicale pour la Wallonie chez Mensura, le médecin du travail est le généraliste des entreprises. Grâce à une relation de long terme basée sur l'écoute et la confiance, il propose des solutions sur mesure qui tiennent compte de la réalité et de l'histoire de chaque organisation. Cette approche, couplée aux avancées spectaculaires de la digitalisation, permet à Mensura d'être un acteur clé du développement humain et de la résilience des entreprises.

En tant que médecin et manager, Marie Grosjean place l'humain au centre. Sa mission, elle la conçoit dans le contexte d'une évolution positive, qui donne tout son sens au métier de médecin du travail. « Notre rôle a profondément évolué. De simple instance d'expertise associée à une obligation légale, nous sommes devenus un partenaire clé pour la santé et la sécurité des travailleurs, et plus largement pour tous les enjeux humains de l'entreprise. » Un rôle qui s'impose petit à petit, avec des rythmes différents. « Trop souvent encore, nous intervenons de manière marginale ou quand il est trop tard. Mais les choses changent. De plus en plus, la demande est de dépasser le cadre légal de la médecine du travail pour devenir un vrai partenaire, qui trouve des solutions de bien-être et accompagne leur mise en œuvre. »

Pivot

Pour Marie Grosjean, ce partenariat se conçoit nécessairement à long terme. « Notre travail a une plus-value dès l'instant où une relation durable se noue. Lorsqu'on connaît les travailleurs, leurs difficultés, les défis du secteur, mais aussi l'histoire et la culture de l'entreprise, nous avons une photo d'ensemble de la situation, et nous en saisissons toutes les nuances. Alors nous pouvons être de véritables experts de santé et de sécurité, à l'écoute des travailleurs et des entrepreneurs. Nous devenons un acteur pivot du bien-être dans l'entreprise, ce qui rend notre travail plus intéressant et plus utile. » Installer ce rôle de coach sur le long terme peut être un défi, qui se heurte à des habitudes tenaces. « Il faut parfois ramer à contre-courant, admet Marie Grosjean, car l'entreprise est souvent mobilisée par des enjeux de court terme, alors que notre rôle est justement d'inscrire la collaboration dans le long terme. » Mais c'est un choix gagnant pour les entreprises, et celles qui jouent le jeu s'en aperçoivent vite…

Sur mesure

« Grâce à notre connaissance fine de chaque entreprise, on peut chercher la solution adaptée à sa réalité. Il arrive que la solution idéale – remplacer une machine bruyante p.ex. – ne soit pas praticable dans l'immédiat, alors on propose des mesures intermédiaires, en travaillant sur l'organisation du travail, les équipements de protection, etc. Notre force et notre spécificité, c'est d'apporter des réponses sur mesure pour chaque organisation. C'est vraiment là que nous faisons la différence, et les entreprises ont énormément à y gagner. Je peux vous citer l'exemple d'une zone de secours. Plutôt que de se contenter de la visite médicale et des épreuves d'effort obligatoires tous les trois ou cinq ans, nous avons décidé d'organiser un test chaque année et d'accompagner les pompiers pour maintenir toute l'équipe en forme, avec des conseils individualisés en matière d'exercice, d'alimentation, etc. Cela représente un coût et une charge supplémentaire pour l'organisation, mais le bénéfice est considérable : plutôt que d'obtenir des résultats dévalorisants, avec des inaptitudes potentielles, nous travaillons tous ensemble pour que tout le monde puisse réussir les tests et rester à bord du navire. Après deux années, l'employeur est ravi. Cet exemple démontre que les vertus de la prévention dépassent largement le cadre médical, pour embrasser le développement humain et la cohésion de l'entreprise.

Digitalisation

La digitalisation est un autre axe fort de l'évolution de Mensura. « Une révolution est en cours. Et les bénéfices pour les entreprises et leurs employés sont déjà perceptibles. La digitalisation permet de professionnaliser et de fluidifier le lien avec les entreprises. Grâce à des plateformes dédiées, Direction et travailleurs ont accès en un rien de

« De plus en plus, la demande est de dépasser le cadre légal de la médecine du travail pour devenir un vrai partenaire qui trouve des solutions. »

Marie Grosjean, Manager Régional Surveillance Médicale Wallonie

temps à une série d'outils, de documents et de renseignements. Ils peuvent aussi introduire des demandes et signalements, préremplir des documents avant une consultation. Tout cela rend nos interventions plus pertinentes et plus efficaces. Bien entendu, cela n'empêche pas le contact direct. Simplement, celui-ci s'inscrit désormais dans un contexte plus global, qui comprend aussi des formations, webinaires, etc. Dans ce domaine, Mensura a fait preuve d'une proactivité et d'une créativité impressionnantes pendant la pandémie. En un temps record, des formations et conseils vidéo ont été proposés autour du thème de la vaccination ou des premiers secours. Et les retours ont été incroyables ! » Mais l'avenir de la digitalisation va bien au-delà de cette logique d'efficacité pratique. « La prochaine étape, c'est la gestion intégrée des données de nos clients, et même d'autres données à l'échelle de la Belgique. En les triant et les analysant, nous pouvons détecter certains risques et besoins récurrents par secteurs et types d'entreprises. On anticipe ainsi les problèmes en faisant des propositions d'améliorations préventives ». Une fois encore, proactivité et prévention sont les maîtres mots.

Vocations

En médecine du travail, les vocations se font rares. En tant que responsable régionale, mais aussi maître de conférences à l'université UCLouvain, Marie Grosjean a forcément un regard aiguisé sur cette problématique. « Le métier de médecin du travail reste méconnu et souffre d'amalgames. Personnellement, je nous considère comme les médecins généralistes de l'entreprise. C'est ce message qu'il faut essayer de mieux faire passer aux jeunes étudiants en médecine. Cela dit, la meilleure chose à faire pour susciter les vocations, c'est de faire en sorte que notre métier soit intéressant et utile, que notre action ait un sens. À mon niveau, je m'efforce d'œuvrer chaque jour pour rendre ce métier toujours plus passionnant. Cela se traduit par une part importante accordée à la formation, tout en stimulant l'initiative et l'autonomie individuelles. »

JEROEN BUYL

KELLY VANDERSPIKKEN

5 Digitaliser pour personnaliser

La technologie crée de la valeur humaine

Il y a trois ans, Accenture a reçu un coup de téléphone : Mensura souhaitait être accompagnée dans sa transformation pour devenir une organisation tournée vers l'avenir. Le résultat de ce trajet : Mensura est encore plus agile et œuvre dans le sens d'une amélioration continue. Kelly Vanderspikken, Product Owner de MyMensura et Jeroen Buyl, Transformation Manager chez Accenture, expliquent comment la transition digitale provoque aussi une révolution culturelle au sein d'une organisation.

Jeroen accompagne des clients qui, comme Mensura, veulent utiliser la technologie pour faciliter la vie des gens. Selon lui, les organisations peuvent se transformer sur le plan digital sans devoir renoncer à leur cœur de métier : « Nous appelons cela le « Wise Pivot ». Contrairement à la disruption totale de l'activité d'une entreprise, nous mettons en place une transformation profonde et réfléchie en nous appuyant sur le potentiel présent. Pour nous, une stratégie de croissance digitale peut être bâtie aussi bien sur une offre de services existante que sur des services complètement neufs. L'innovation digitale est cependant une exigence de base pour les entreprises qui veulent compter demain. Les organisations qui ne parviennent pas à faire cette révolution seront tôt ou tard un oiseau pour le chat. »

Plus de temps pour l'humain

« Le premier défi dans cette transition, c'est d'offrir une expérience optimale au client, explique Kelly. MyMensura en est un bon exemple : cette plateforme intuitive rassemble de manière efficace et simple les données des employés. Les collaborateurs répondent au préalable à une liste de questions, ce qui laisse plus de temps aux médecins du travail pour l'entretien en tant que tel. Ensuite, le collaborateur reçoit un rapport personnalisé et des conseils à appliquer immédiatement. » Jeroen complète : « Je pense aussi au Performance Dashboard pour les clients de Mensura : désormais, ils reçoivent en quelques clics un aperçu limpide de la politique de prévention et des activités menées pour eux par Mensura. Un processus autrefois très coûteux en temps s'est transformé en reporting rapide et fluide. Tant le client que ses collaborateurs ont ainsi plus de temps pour mener des discussions fructueuses sur base des données du tableau de bord. »

Ensuite, il s'agit d'élargir l'offre de services pour répondre encore mieux aux besoins des clients. En embrassant les nouvelles technologies, il est possible d'améliorer l'offre. Kelly : « C'est ce que nous faisons par exemple avec notre catalogue de formations digitales ou la version renouvelée de l'e-enquête relative au travail sur écran. Mais aussi en proposant des services inédits, nés de nos innovations en interne ou de collaborations avec des partenaires externes. L'un des exemples les plus prometteurs réside dans l'offre croissante en matière de vitalité. »

Grâce à l'apport de ces outils, les clients de Mensura accèdent directement à une offre large et intégrée. Selon Jeroen, cela renforce aussi les collaborateurs de Mensura : « Grâce à des outils performants et une vue claire sur les données, les experts peuvent mieux que jamais jouer leur rôle central de conseil. Ils consacrent leurs connaissances et leur expérience à accompagner les clients vers les solutions adéquates, dans le cadre d'un plan de prévention global et d'un plan d'action annuel. »

L'expérience est la meilleure école

Réfléchir à partir de la situation du client est primordial pour mener à bien la mission. Si le client n'utilise pas l'outil, l'investissement sera en effet un coup dans l'eau. Jeroen : « Le raisonnement inverse est aussi vrai : ce que les clients jugent utile prend plus rapidement de la valeur. Partir de la réalité du client dès le début du trajet de transformation est donc particulièrement important, tant lors de la définition initiale d'une idée que lors de son développement et de l'évaluation de la solution finale. Nous essayons de confronter les nouveaux services le plus rapidement possible à leur usage réel, jusque dans la salle d'attente d'un cabinet médical. Mettre les hypothèses à l'épreuve de la réalité permet de faire plus rapidement les bons choix. »

> « Grâce à la technologie, nous avons plus de temps pour l'humain qui se cache derrière les données. »

Kelly Vanderspikken, Product Owner de MyMensura

> « Un service digital n'est utile que si votre client le juge utile. »

Jeroen Buyl, Transformation Manager chez Accenture

Cela demande aussi de l'agilité, une qualité essentielle pour se lancer dans un processus de transformation. Jeroen explique : « Crise ou pas, il se passe toujours quelque chose qui ne correspond pas aux plans établis. Alors il faut oser retourner à la table à dessin, adapter la feuille de route lorsque c'est nécessaire, veiller à emmener les collaborateurs et les clients dans le parcours de transformation et aborder les investissements de manière flexible et intelligente. La grande ouverture d'esprit et l'implication de la Direction de Mensura ont été particulièrement précieuses à ce niveau. Karine Eerdekens, Directrice de la gestion des risques, a notamment été une écoute et une aide constantes pour l'équipe. »

Le changement vient d'abord des gens

Pour que ces nouveaux outils prennent vie, le changement doit donc être impulsé en interne. Selon Kelly, des outils innovants doivent être implémentés en recourant à des méthodes également nouvelles : « Au sein des équipes de projet, nous avons mis en place un nouvel état d'esprit et de nouvelles manières de travailler. Il s'agit de focaliser l'attention au bon endroit, de transparence sur les interdépendances et les risques entre les équipes. La responsabilité et l'engagement grandissent au sein des équipes elles-mêmes, ce n'est pas quelque chose qui est planifié et imposé d'en haut. »

D'après l'expérience de Kelly, des succès probants permettent d'emporter l'adhésion des collaborateurs les plus réticents : « En un temps limité, notre transition digitale a rendu possibles des réalisations incroyables, telles qu'une offre de formations digitales pour nos clients ou le soutien aux maisons de repos dans leur stratégie de vaccination. Nous accordons une attention particulière à la communication interne autour de la transition. En veillant à faire coïncider technologie et culture d'entreprise, nous avons évolué en trois ans vers encore plus de respect mutuel entre collaborateurs et avec nos clients. »

Les chiffres démontrent que l'approche fonctionne. 50.000 clients utilisent déjà MyMensura. La partie employeurs de la plateforme a reçu un taux de satisfaction de 76%. « Cependant, c'est le personnel motivé de Mensura que les clients apprécient le plus. C'est notre plus grand capital : médecins, scientifiques, ergonomes, ingénieurs, infirmiers… Chacun est expert dans son domaine et s'implique pour la cause du bien-être. La technologie aide à tirer le maximum de ce potentiel humain. C'est à nous de les soutenir par la technologie, pour que les personnes puissent agir là où elles créent le plus de valeur ajoutée », conclut Jeroen.

DIRK OOSTERLINCK

TOM NIJSMANS

6 Mensura, un guide open-source vers davantage de bien-être

Avancer ensemble sur chaque trajet de croissance

Mensura guide ses clients vers la meilleure solution, que cette solution vienne de Mensura ou d'ailleurs. Avec cette finalité à l'esprit, Mensura a bâti un réseau dense de partenaires. Dirk Oosterlinck, Business Development Director chez Mensura, explique comment ce réseau amène Mensura, ses partenaires et ses clients à adopter une perspective à 360° sur le bien-être. Tom Nijsmans, cofondateur de The Tipping Point, est l'un des partenaires qui peut témoigner de cette approche. Ils se retrouvent dans une vision ouverte du partenariat.

« Nous sommes l'une des pièces qui permettent de compléter le puzzle. »

Tom Nijsmans, Managing Director The Tipping Point

« Si tu veux aller vite, avance seul. Mais si tu veux aller loin, allons-y ensemble ». Ce dicton africain résume l'approche de Mensura lorsqu'il s'agit de s'adjoindre les bons partenaires, pour unir ses forces autour d'un objectif commun. 25 partenaires font désormais partie du réseau ouvert de Mensura. Ces partenariats sont gagnant-gagnant. Ils donnent aux partenaires l'occasion de mettre leur expertise en valeur et ils apportent à Mensura l'agilité nécessaire pour pouvoir répondre aux diverses questions de bien-être qui préoccupent ses clients. Les deux parties s'intègrent dans une machine bien huilée qui permet de fournir le meilleur service.

Une offre de services sans limite

S'il n'y a pas de limites aux services fournis par le réseau, il y a toutefois un plan à long terme : « En améliorant notre offre de manière continue et en l'étoffant intelligemment avec l'offre de nos partenaires, nous proposons à nos clients des solutions qualitatives », explique Dirk. Le rôle que Mensura endosse est davantage celui d'un architecte que d'un entrepreneur : « Nous aidons à établir le plan et lorsque cela est nécessaire, nous aiguillons le client vers le fournisseur le plus apte à sa mise en œuvre », précise Dirk. Tom confirme. Il est convaincu que collaborer conduit à de meilleurs résultats quand chaque partenaire est utilisé là où il est le plus fort, avec Mensura comme guide dans un trajet de croissance à 360°.

Mensura et The Tipping Point

The Tipping Point est l'un des partenaires qui peut confirmer ce rôle de guide joué par Mensura. Cette agence de formation et de conseil accompagne les dirigeants et leurs collaborateurs vers plus de résistance et d'agilité. L'étincelle de la collaboration a jailli après avoir assisté à l'une de leurs sessions : « Notre ADN est similaire et, des deux côtés, nous n'aimons pas rester immobiles. » L'année écoulée en est un exemple frappant, selon Tom. Mais il apprécie aussi la collaboration au quotidien : « Nous nous adressons les uns aux autres comme des gens ordinaires, en évitant le jargon inutile. Et nos conversations se transforment rapidement en actions », raconte-t-il.

Et cela est nécessaire pour fournir un travail de qualité. Ensemble, ils ont mené à bien pas moins de 50 projets, pour une trentaine de clients satisfaits. Et la collaboration comprend aussi des services entre amis : « Récemment, Mensura était à la recherche d'un nouveau collègue pour occuper le poste de responsable des formations internes. The Tipping Point nous a aidés à trouver la bonne personne, ce qui démontre que notre collaboration va bien au-delà de ce qui est écrit dans un contrat », raconte Dirk.

Une vision ouverte des partenariats

Les entreprises familiales ne font pas figure d'exceptions dans le réseau de partenaires de Mensura, souligne Dirk : « Nous ne faisons pas de distinctions de taille, mais bien de qualité. Chaque partenaire qui fait partie de notre réseau actuel, a d'abord subi un test rigoureux. Nous mettons ses services à l'épreuve en interne, ou bien nous nous basons sur l'expérience de nos clients. » Tom confirme : « Au début de notre collaboration, Mensura a suivi un de nos trajets et nous a demandé de former ses propres collaborateurs. Cela montre bien l'importance d'avoir des valeurs communes et une confiance mutuelle ». Chaque partenaire au sein du réseau de Mensura met le client au centre, est orienté vers l'utilisation des données et fonde son approche sur la science. Mais surtout : ce doit être un crack dans sa branche !

The Tipping Point en est un bon exemple. Tom raconte : « Avec ma sœur, nous avons créé The Tipping Point il y a 6 ans, avec le Learning & Development comme fil rouge. Elle s'appuie sur ses connaissances en neurosciences, sur la base desquelles nous avons développé notre propre méthodologie. Quant à moi, j'ai 20 ans d'expérience dans le monde des RH. Ensemble, nous formons une équipe solide, dont le but est de réduire l'écart entre les travailleurs qui disposent des « soft skills » adaptées et ceux qui ne les maîtrisent pas (encore). »

Selon Dirk, il est essentiel que le partenariat se développe de manière ouverte et franche et que les nouveaux partenaires, répondant aux exigences de qualité, s'engagent librement dans la collaboration. Sa vision d'avenir du modèle de partenariat de Mensura est que les partenaires se renforcent aussi mutuellement : « Quand les partenaires se stimulent et entreprennent ensemble de nouveaux projets, on ne peut qu'être fier de la valeur ajoutée qui est ainsi créée. » Cela vaut aussi pour les clients : « Il faut qu'il y ait un bon matching entre le client et le partenaire. Mensura peut contribuer à établir ce lien, mais les clients peuvent aussi avoir leurs propres partenaires préférentiels. En collaborant de cette manière avec les clients et les partenaires, nous œuvrons à plus de bien-être pour tous. »

« Mensura cherche le bon matching entre client et partenaire. »

Dirk Oosterlinck, Business Development Director chez Mensura

7 De la prévention à une véritable vision.

Investir dans l’humain, pour aujourd’hui et demain.

Implantée en 1975, l’usine L’Oréal de Libramont fait figure d’usine modèle au sein du groupe, tant dans le domaine de l’innovation technologique que pour le respect de l’environnement et la promotion du bien-être au travail. Son directeur, Laurent Mercenier, nous parle de son entreprise. Sa philosophie : nous sommes toujours en chemin, il faut sans cesse se remettre en question. Le partenariat avec Mensura s’inscrit pleinement dans cette vision intégrée et dynamique de l’entreprise moderne.

L'usine L'Oréal de Libramont fournit tout le continent européen en produits de soin et de coloration pour les cheveux. En plus de 45 ans d'existence, l'unité a développé une culture de l'innovation, que ce soit au niveau des méthodes de production ou dans le management. « Nous sommes une usine pionnière dans de nombreux domaines, explique Laurent Mercenier, directeur de l'implantation de Libramont. Nous investissons dans des technologies innovantes telles que l'impression 3D, la robotique et la cobotique (collaboration entre homme et robot), afin d'offrir la meilleure qualité à nos clients, de sécuriser et d'optimiser les processus de fabrication. L'usine est également en pointe dans le domaine environnemental. Grâce à une unité de biométhanisation et à la cogénération, nous sommes désormais un site neutre en carbone. Nous sommes aussi une « waterloop factory », ce qui signifie que l'eau utilisée pour des usages industriels est recyclée et filtrée en boucle fermée. »

Les trois axes du bien-être au travail

Dans une usine qui mise sur l'innovation et l'excellence, on réfléchit aussi à l'organisation du travail et au bien-être des travailleurs. « Ma vision du bien-être au travail se résume en une phrase : on ne se rend pas à son travail pour se faire mal. Cette vision se décline en trois axes : sécurité, ergonomie et épanouissement. La sécurité est la priorité numéro un, on y travaille énormément. Il faut éviter à tout prix de se blesser. Nous voulons que cela devienne une valeur et un état d'esprit chez chacun. L'ergonomie, ensuite, sert à éviter de se faire mal dans la durée. On travaille sur les postures, mais aussi sur l'organisation du travail. La cobotique permet une interaction plus grande entre humains et machines et permet aux opérateurs de se concentrer sur des tâches plus ergonomiques ayant une forte valeur ajoutée. C'est un système qui n'en est qu'à ses débuts, et qui ouvre de nouveaux horizons. Troisièmement, enfin, l'usine doit pouvoir être considérée comme un lieu où l'épanouissement est possible. Nous favorisons les évolutions et la mobilité dans l'entreprise et nous développons des outils de management participatif. La convivialité est aussi importante dans la vie de l'usine, à travers l'organisation d'événements festifs ponctuels, mais aussi au quotidien, en investissant dans un cadre de travail agréable. » Illustration, avec la construction récente d'un nouveau bloc administratif : « Nous avons opté pour des open spaces modulaires, qui réduisent les barrières hiérarchiques et proposent des zones de convivialité et d'échange, comme cette grande terrasse centrale qui favorise les rencontres entre collaborateurs. »

En chemin

Une telle vision du bien-être ne se réalise pas d'un claquement de doigts. Laurent Mercenier utilise volontiers l'image du chemin. « Sur tous ces points, nous sommes en chemin. C'est comme pour le changement climatique, tout le monde sait que nous avons beaucoup à faire et qu'on doit toujours mieux faire. Ce chemin qui mène à plus de bien-être au travail, on n'en voit jamais le bout. Il faut toujours se remettre en cause et aller de l'avant. » Mais des collaborateurs en bonne santé, qui s'épanouissent dans un cadre stimulant et sûr, ce n'est pas seulement un idéal à atteindre, une question de valeur et de légalité, c'est aussi un enjeu de compétitivité. « Soyons honnêtes, l'absentéisme est un vrai sujet, qui exige de nous remettre en question et de placer la prévention au cœur de nos préoccupations, en particulier pour éviter les troubles musculosquelettiques et une fatigue générale chez les travailleurs plus âgés. » De plus en plus, une entreprise qui se soucie du bien-être de ses employés est aussi plus attractive aux yeux des jeunes travailleurs. « Les jeunes générations se préoccupent davantage des questions de valeur. Sur le développement durable, par exemple, elles attendent des signaux forts et des actes concrets, qui démontrent un engagement sincère et réel. Cela vaut aussi pour l'environnement de travail et l'approche managériale. »

Couteau suisse

Dans cette philosophie du bien-être, qui consiste à investir dans l'humain et dans l'avenir, Mensura est un partenaire engagé, qui partage pleinement les valeurs du chef d'entreprise. « Quand je pense à Mensura, c'est d'abord l'image d'un couteau suisse qui me vient à l'esprit, sourit Laurent Mercenier. Peu importe le problème, ils ont toujours une solution et on est sûr d'être aiguillé vers une personne compétente, qu'il s'agisse de médecine du travail, de coaching ou d'accompagnement psycho-social. C'est vraiment une grande force de Mensura, et nous en avons fait l'expérience de manière encore plus sensible durant la crise sanitaire. Outre la compétence et la réactivité, c'était très précieux de pouvoir compter sur un référent fiable, capable de nous donner des indications claires dans une situation incertaine et inquiétante, avec toutes les connaissances disponibles à un instant donné. J'apprécie aussi leur proximité et leur connaissance

« J'apprécie la proximité de Mensura et sa connaissance de notre entreprise, qui permet d'apporter des réponses toujours pertinentes, ajustées à notre réalité. »

Laurent Mercenier, Directeur d'usine L'Oréal

intime de notre entreprise, qui permet d'apporter des réponses toujours pertinentes, ajustées à notre réalité. »

Monde « VUCA »

« Au-delà de la crise récente, nous vivons désormais dans un monde VUCA (acronyme pour « Volatile, Uncertain, Complex, Ambiguous »), où la vérité du jour n'est pas celle de la veille. Dans un tel contexte, il est crucial de pouvoir s'appuyer sur des partenaires fiables qui sont une référence dans leur domaine. Mais ici encore, il est aussi essentiel de se remettre en question, d'innover et d'évoluer sans cesse. De ce point de vue, les efforts de Mensura en matière de digitalisation sont importants à nos yeux. On se retrouve totalement sur la volonté de faire les choses différemment pour être toujours plus efficaces et apporter de la valeur dans l'entreprise. » Une collaboration modèle pour une usine modèle.

8 Une société avertie en vaut deux

Un regard préventif sur la crise de la Covid-19

Éclairer tout un pays durant une crise internationale, ce n'est pas donné à tout le monde. Mais c'est la tâche de Pierre Van Damme, vaccinologue à l'Université d'Anvers. Il combine désormais son emploi de professeur à plein temps avec un rôle de conseiller bénévole auprès des gouvernements belge et flamand. Dans une crise comme celle-ci, chacun doit jouer son rôle.

Pierre Van Damme parle d'expérience. Il a dirigé avec son épouse un cabinet médical dans la région anversoise, pour se tourner ensuite vers la recherche dans le domaine des maladies infectieuses. Il siège depuis 2019 dans le Conseil d'administration de Mensura, il guide la recherche en épidémiologie et vaccinologie vers de nouveaux horizons, et il fait tout cela en combinaison avec son travail à l'Université d'Anvers. « En tant que professeur, il est de mon devoir de fournir, en plus de mes tâches d'enseignement et de recherche, un service à la société. C'est ce que nous faisons en temps normal, mais en période de crise, il faut mettre des bouchées doubles. Avec les collègues experts, on s'efforce de faire le maximum. Je considère que Mensura fait partie de ces acteurs. Quand, lors d'un conseil d'administration, la question s'est posée de notre engagement dans la crise, il n'y a pas eu une seconde d'hésitation. Et la manière a dépassé toutes les attentes : Mensura a permis aux entreprises de continuer à fonctionner, a mis sur pied un helpdesk et a mobilisé ses collaborateurs au profit de la société – c'est bien plus que sa mission légale. Ce n'est pas une question de pouvoir, mais de vouloir. Sortir du cadre habituel demande du temps et un engagement de la part de toute l'équipe. Mensura a fait plus que cela. »

De la théorie à la pratique

Dans la collaboration qui s'est mise en place durant la crise, Pierre van Damme a découvert combien l'organisation de Mensura était pratique et efficace : « Souvent, les grandes lignes directrices restent théoriques. Alors il faut des gens capables de les traduire dans la réalité, d'une manière sûre et réaliste. Avec le savoir-faire humain et l'expertise dont Mensura dispose en interne, on peut compter sur un partenaire efficace sur le terrain. » Mais l'impact de Mensura se fait sentir au-delà de la seule réalité du terrain : « Ce n'est pas seulement un pas, mais une dimension plus loin, que va Mensura, en s'impliquant dans une série d'études cliniques qui pourraient mener à l'approbation d'un cinquième vaccin ainsi qu'à la possibilité de vacciner plus de personnes avec les vaccins disponibles, grâce à un dosage adapté. Il s'agit de chercher ensemble des solutions réalistes qui donnent des résultats rapides. »

« Mensura traduit les lignes directrices théoriques en des instruments sûrs et pratiques pour les entreprises belges. »

Pierre Van Damme, Professeur d'épidémiologie à l'Université d'Anvers

Une bonne préparation, c'est déjà la moitié du travail

Ce n'est pas la première crise à laquelle Pierre a affaire au cours de sa carrière. « En 1984, je terminais mes études avec mon épouse. C'est peu après cela que nous avons été confrontés à l'épidémie du sida, qui a sévi durement à Anvers. Cela a éveillé mon intérêt pour l'épidémiologie et la vaccinologie, qui allait déterminer la suite de ma carrière. » Ce passé trouve un écho aujourd'hui, alors qu'il est un des experts qui conseillent le gouvernement dans ses décisions. Pourtant, sa préférence va à une approche préventive de ce type de crises. « Si la pandémie a quelque chose à nous apprendre, c'est que nous étions insuffisamment préparés. Cette impréparation est étroitement liée à la manière dont les moyens financiers sont alloués dans le domaine du bien-être. Nous observons aujourd'hui une préférence marquée pour le curatif, qui intervient lorsque les problèmes sont déjà là. Pourtant, une bonne préparation est décisive et donne aux entreprises la souplesse nécessaire pour réagir à de nouveaux changements. » Mais comment se prépare-t-on, en tant qu'entreprise, à un avenir incertain ? « En accordant suffisamment d'attention et de respect à chaque individu. En travaillant ensemble, avec toutes les parties prenantes, à une feuille de route commune. Qu'avez-vous appris de la crise ? Où résident vos forces ? Qu'est-ce qui s'est mal passé, et surtout : comment l'éviter à l'avenir ? En commençant par faire une pause et réfléchir, on peut ensuite avancer plus vite. »

« La crise nous apprend que la prévention peut être une question de vie ou de mort. »

Passer des entreprises aux communautés

L'un des outils pour travailler de manière préventive, ce sont les données. « C'est une source d'information qui permet d'entreprendre des actions ciblées. Et je ne pense pas seulement au niveau de l'entreprise : le travail a un impact sur la circulation, l'enseignement, la santé, la qualité de vie des citoyens. Je vois un rôle d'avenir pour Mensura dans le conseil aux villes et communautés, sur base des données. Comment pouvons-nous améliorer la mobilité ? Est-il possible de faire concorder les heures de travail aux horaires des écoles dans une région ? En participant à ces discussions, Mensura devient un partenaire au sein d'écosystèmes élargis. C'est avec le même regard prospectif que le professeur Van Damme envisage le bien-être : « Au début de ma carrière, j'ai travaillé durant une année en tant que médecin du travail, une discipline qui me passionne toujours. Maintenir les travailleurs en bonne santé, cela commence dans le cadre du travail, mais cela ne s'y limite pas. Se sentir bien au travail est nécessaire pour vivre en bonne santé. Les entreprises qui accordent suffisamment d'attention aux collaborateurs ne fournissent pas seulement du bon boulot, elles apportent une contribution à la société. »

9 La prédiction en matière de bien-être, pour éviter les défaillances

L'usage prédictif des données transforme profondément notre approche du bien-être.

Mesurer une chose aussi abstraite que le « bien-être » est un travail à plein temps. Mathieu Verbrugghe, Manager Research & Development chez Mensura, s'y attèle avec passion. Sa tâche est de faire parler les données dans un contexte scientifique et pratique élargi. Le fil rouge de cette conversation, ce ne sont pas les chiffres, mais bien la compréhension qui les sous-tend. Et celle-ci part toujours de l'humain.

« Mesurer les effets du bien-être, c'est une chose. Grâce aux données, Mensura entend aussi en prédire le bénéfice futur. »

Mathieu Verbrugghe, Manager Research & Development chez Mensura

Mathieu a étudié la psychologie à la KU Leuven et a décroché peu après un doctorat en sciences de la santé à l'Université de Gand. À première vue, ces études ne trahissent pas un intérêt particulier pour les données. Celui-ci est apparu sur le tas : « Les données existent sous diverses formes, mais ce sont les gens qui donnent sens aux chiffres. En exploitant intelligemment les données des employés, Mensura parvient à faire la différence dans la vie de milliers de personnes. Pensez par exemple aux chauffeurs routiers. Grâce aux données, nous pouvons détecter les travailleurs ayant un risque de défaillance plus élevé. » Une source d'information précieuse pour l'employeur, mais l'employé y trouve aussi un avantage : « Bien que les conditions de travail aient une importance considérable, elles ne sont qu'un aspect des choses. Notre but est que les employés soient mobilisés de manière durable. L'aspect humain mérite aussi notre attention. Avec des astuces et des conseils sur mesure, nous motivons les travailleurs à prendre en main leur bien-être. Et nous contribuons à un travail plus soutenable. »

Donner vie à la connaissance

Mensura a la collaboration dans le sang. Cela démarre en interne, entre les collègues : « Nous avons une bib qui rassemble les connaissances acquises au niveau international. En 2020, on y a traité plus de 2.000 questions de clients et de collaborateurs. À côté de cela, nous avons un département Business & Intelligence, cette structure fournit les données que nous rassemblons. Elle crée le cadre, le terrain de jeu sur lequel nous travaillons.

Le terrain de jeu de Mathieu, c'est le lieu où la science et la pratique s'enrichissent mutuellement. Son travail consiste à partager avec la communauté scientifique toutes les connaissances rassemblées chez Mensura, et vice-versa. Cela se fait par la présentation de résultats d'étude lors de congrès internationaux, par la publication dans des revues scientifiques, mais aussi en se basant sur des produits tangibles : « Chaque nouveau produit introduit par Mensura chez ses clients est construit sur une base scientifique et testé à plusieurs reprises. Quand les résultats sont prometteurs, nous déployons le service à plus grande échelle. Nous voyons alors l'impact de nos recherches s'inscrire dans la pratique. »

Selon Mathieu, la recherche n'a d'intérêt que si d'autres peuvent en apprendre quelque chose. Faire du bien-être une priorité suppose une collaboration intense au sein d'un réseau (inter)national d'universités, de centres de recherche, de gouvernements et de clients. Mathieu évoque un exemple récent : « Dans le cadre d'une collaboration avec Sciensano, Mensura a mis sur pied, en un temps record, une étude comparative dans les maisons de repos. Les résidents testés positifs et négatifs à la Covid-19 ont été suivi de près : comment a évolué l'état de santé au sein de ces deux groupes ? Quels symptômes ont-ils développés ? Comment ont-ils réagi au vaccin ? Ces projets exigent une grande implication de toutes les parties, mais ils sont très motivants car ils nous permettent d'être utiles en nous servant de notre expertise scientifique. »

Prédire l'avenir grâce au big data

Mathieu démontre qu'il est possible de rendre compréhensible l'impact du bien-être, comme de n'importe quel autre investissement : « Quand on investit, on veut en obtenir un rendement. Ce n'est pas différent dans le domaine du bien-être. En captant les données des travailleurs et en en faisant un compte-rendu clair, nous rendons l'effet des interventions concret pour l'employeur. » Et cela ouvre à nouveau des possibilités. En combinant les enseignements de la recherche scientifique et des tests pratiques, les bénéfices du bien-être peuvent être mis en lumière efficacement.

À travers les lunettes du big data, l'approche préventive du bien-être au travail peut être élevée à un niveau supérieur, car nous pouvons travailler de manière prédictive. Passer du ROI à un bénéfice à long terme : en utilisant les données, nous pouvons intervenir avant que le problème ne se pose : « En coulisse, on travaille déjà à de tels modèles. Nous voulons aider nos clients à s'engager dans un trajet de croissance personnalisé : quelles actions sont les plus utiles à mener dans un premier temps ? Quels en seront précisément les effets ? Les données nous permettent de mesurer les bénéfices du bien-être au travail et de réaliser des prédictions pour éviter les défaillances. »

Cher lecteur,
Chère lectrice,

La vision de l'avenir exprimée au fil de ces pages, déguisée en rapport annuel, témoigne de la façon dont Mensura-Certimed participe à la construction du service externe de demain : en tant que guide qui aide les organisations à répondre aux nombreux défis qu'elles rencontrent.

L'année dernière, nous avons tous fait l'expérience de l'importance que revêtent la santé, la prévention et la sécurité au travail. La pandémie a non seulement révélé à quel point nous sommes exposés aux crises sanitaires, mais elle a aussi accéléré les tendances. Aussi bien positives – songez à l'évolution vers plus de travail à domicile – que négatives, avec l'augmentation du stress et des cas de burn out.

La crise a aussi accru la conscience que les remèdes d'hier ne seront pas, de toute évidence, la solution aux problèmes de demain. Repenser radicalement les systèmes existants : voilà la tâche qui nous attend. Le basculement engagé, d'une approche curative à une gestion préventive, personne ne le remet en question. Mais dans la société de demain, la prévention sera d'autant plus pertinente qu'elle sera appliquée de manière plus rapide, continue et personnalisée.

Nous pouvons enclencher une toute nouvelle dynamique en matière de politique de bien-être, en exploitant intelligemment la connaissance et les possibilités technologiques. Nous pourrons alors travailler de manière prédictive, identifier les risques plus rapidement, mettre au point des méthodologies plus efficaces et démontrer un impact positif visible.

Toutefois, la technologie n'est qu'un instrument. L'essence de la solution repose dans un regard fondamentalement différent, global, sur le bien-être au travail : nous devons envisager les conditions de travail des travailleurs dans la totalité. En partant d'une approche intégrée, avec un partenaire expert jouant un rôle de pivot, les entreprises peuvent mettre en place une gestion durable. Si nous créons ce cadre, sur mesure, avec les employeurs belges, nous pourrons maintenir leurs collaborateurs actifs et productifs, quels que soient leur âge et leur fonction.

En effet, nous sommes convaincus que les organisations qui investissent dans le bien-être des travailleurs sortiront plus forte de la transition. Les entreprises qui investissent dans la santé et la motivation des collaborateurs ont l'agilité et la vitalité nécessaires pour saisir les opportunités qui accompagnent tout changement.

J'espère donc que vous lirez le présent document comme une invitation à construire l'avenir avec nous. Nous avons tous à y gagner, en tant que société, organisation ou travailleurs. Et en tant qu'êtres humains.

Walter De Roey
Président du Conseil d'administration de Mensura

Rapport annuel Mensura

MENSURA SEPPT A.S.B.L.
BCE 0410 664 742
Rue Gaucheret 88/90
1030 Bruxelles

Rapport annuel en application de l'article 3:48 du Code des sociétés et des associations

L'organe d'administration rend compte de la politique de l'association pour l'exercice clos au 31/12/2020.

1. **Compte rendu fidèle de l'évolution et des résultats des activités et de la situation de l'association Mensura Service Externe de Prévention et de Protection au travail VZW/A.S.B.L**
   Les commentaires suivants de l'organe d'administration sur les comptes annuels visent à donner une image fidèle de la situation de l'association et de ses activités.
   L'exercice 2020 est clôturé avec un résultat négatif de 1 340 408 €. L'organe d'administration a décidé d'adopter les comptes annuels comme suit :

   1.1. Sur le bilan
   Actif :
   Le total de l'actif s'élève à 63 289 142 € contre 65 856 116 € l'année précédente. Cela s'explique en grande partie par une augmentation de 2 231 124 € des immobilisations incorporelles, une diminution de 3 257 807 € des créances et une diminution de 2 461 684 € des valeurs disponibles.

   Passif :
   Le total du passif s'élève à 63 289 142 €, contre 65 856 116 € l'année précédente. Cela s'explique en grande partie par une diminution des capitaux propres de 1 340 408 € et une diminution des dettes de 416 654 €.

   1.2. Sur le compte de résultats
   Les produits d'exploitation s'élèvent à 98 679 957 €, contre 100 446 706 € l'année précédente. Cela représente une diminution de 1,76 %.
   Les charges d'exploitation s'élèvent à 100 238 985 €, contre 97 854 201 € l'année précédente. Il s'agit d'une augmentation de 2,44 %.

   Le résultat représente une perte de 1 340 408 €, contre un bénéfice de 2 697 784 € l'année précédente. Ce qui représente une baisse de 149,69 %.

   1.3. Divers
   Les règles d'évaluation ont été modifiées pour les postes suivants :
   - Capitalisation des investissements coût individuel 750 €
   - Les immobilisations incorporelles inférieures à 100.000 euros sont amorties sur 5 ans (20 %), les autres investissements sont amortis sur 10 ans (10 %)
   - L'amortissement est comptabilisé à partir du moment (mois) où l'actif (amortissable) est capable de fonctionner
   - Les bâtiments sont amortis à un taux de 3 % par an
   - Aménagement des bâtiments
     – 20 % en propriété
     – En location pour la durée du contrat

2. **Evénements importants survenus depuis la fin de l'exercice financier**
   La pandémie de Covid-19 continue de sévir. Nos membres sont contraints de limiter, voire d'arrêter leurs activités. Le gouvernement fait appel à nos médecins du travail et nos infirmières pour effectuer les tests et les vaccinations. 2021 sera donc une nouvelle année difficile pour ramener nos ventes et nos résultats au niveau de 2019.

3. **Renseignements sur les circonstances qui peuvent affecter de manière significative le développement de l'association**
   Pas d'application

4. **Informations sur les coûts de recherche et de développement**
   Pas d'application

5. **Informations sur l'existence de filiales**
   L'association n'a pas de filiales

6. **Pertes reportées ou pertes consécutives (le cas échéant)**
   Pas d'application

7. **Utilisation d'instruments financiers**
   Pas d'application

8. **Conflits d'intérêts (si applicable à partir du 01/01/2020 et à signaler dans le rapport annuel couvrant les exercices se terminant après le 01/01/2020)**
   Pas de conflits d'intérêts

9. **Autres**

   Apra Leven
   APRA Leven était l'assureur de l'assurance groupe de Mensura SEPPT en ce qui concerne les collaborateurs ayant travaillé dans l'ancienne A.S.B.L. Aprim. Le 12 octobre 2010, la CBFA (aujourd'hui la BNB) a imposé une suspension interdisant à APRA Leven de disposer librement des actifs. Plus aucun paiement ne pouvait être effectué sans l'accord préalable de la CBFA. Le 4 mars 2011, la CBFA a retiré l'autorisation d'APRA en qualité d'assureur, ce qui a entraîné sa dissolution de plein droit. Le 8 avril 2011, le Tribunal de Commerce a désigné deux liquidateurs. Dans ce dossier, Mensura s'est jointe à d'autres employeurs dupés, afin d'unir leurs forces et d'accroître l'efficacité des actions à entreprendre. En 2013, APRA Leven a effectivement procédé au paiement d'un premier acompte de 20 % aux assureurs-pension actuels. La créance des collaborateurs de Mensura SEPPT ayant un passé chez APRA Leven et dont une partie de l'assurance groupe a été constituée chez APRA Leven s'élève à 1,691 millions d'euros au 31 décembre 2020. En 2020 également, Mensura a continué à suivre cette affaire de près, en concertation conjointe avec les autres employeurs dupés.

10. Modifications de l'Assemblée générale et du Conseil d'administration

L'Assemblée générale du 1er juillet 2020 a décidé :

en ce qui concerne l'Assemblée générale :

- d'accepter la modification de représentation d'Allianz Benelux S.A., représentée par M. Wilfried Neven, par Mme Kathleen Van den Eynde
- d'accepter la modification de représentation de Verhelst Bouwmaterialen S.A., représentée par M. Steven Verhelst, par Mme Kathleen Verhelst

Démission conformément à l'article 10 des statuts

- d'accepter la démission de Manufast ABP A.S.B.L, représentée par Mme Brigitte Hamptiaux
- d'accepter la démission de la Chambre de Commerce et d'industrie du Hainaut A.S.B.L., représentée par M. Benoit Moons
- d'accepter la démission de la Chambre Royale des Entrepreneurs du Centre A.S.B.L., représentée par M. Antonino Graceffa
- d'accepter la démission d'Entreprises Koeckelberg S.A., représentée par M. Norbert Koeckelberg
- d'accepter la démission de GCT S.A., représentée par M. Tom Potteau
- d'accepter la démission de Precimetal Fonderie de Précision S.A., représentée par M. Pascal Minne
- d'accepter la démission de la Votquenne S.A., représentée par M. Etienne Steyaert

en ce qui concerne le Conseil d'administration :

- de renouveler le mandat d'administrateur de M. Christophe Maes, qui arrive à échéance
- de renouveler le mandat d'administratrice de Mme Sophie Bulcke, qui arrive à échéance
- de renouveler le mandat d'administrateur du Dr. Roland Vanden Eede, qui arrive à échéance
- de renouveler le mandat d'administrateur de Fédérale Assurance assurance mutuelle, représentée par M. Tom Meeus, qui arrive à échéance
- d'accepter la démission en tant qu'administrateur d'Andromeda S.P.R.L., représentée par M. Johan Willemen, en raison de la limite d'âge (conformément à l'article 22.1 des statuts)
- d'accepter la démission en tant qu'administrateur d'Avontroodt Consult S.C., représentée par la Dr. Yolande Avontroodt, en raison de la limite d'âge (conformément à l'article 22.1 des statuts)

Cette année, il est proposé à l'Assemblée générale :

en ce qui concerne l'Assemblée générale :

- d'accepter le changement de représentation d'Amate A.S.B.L., représentée par Mme Rosa Van Overvelt, par Amate A.S.B.L., représenté(e) par Mme Hildegard Hermans

Démission conformément à l'article 10 des statuts

- d'accepter la démission de Dalla Valle S.A., représentée par M. Dario Dalla Valle
- d'accepter la démission d'Eddy Devos Constructions S.A., représentée par M. Eddy Devos
- d'accepter la démission de L'Esplanade A.S.B.L., représentée par M. Marc Gilliaux
- d'accepter la démission de Rosseeuw S.A., représentée par M. Freddy Rosseeuw

en ce qui concerne le Conseil d'administration :

- d'accepter la candidature en tant qu'administrateur de D.R. Beheer S.A., représentée par M. Walter De Roey
- d'accepter la candidature en tant qu'administrateur de Philippe Muyters S.A., représentée par M. Philippe Muyters
- de renouveler le mandat d'administrateur d'Immidi S.A., représentée par M. Dirk Boelens, qui arrive à échéance
- de renouveler le mandat d'administrateur d'AVS S.A., représentée par M. Louis Kemps, qui arrive à échéance
- de remplacer le mandat d'administrateur de Mensura Consult S.A., représentée par D.R. Beheer S.A., représentée par M. Walter De Roey, par Mensura Consult S.A., représentée par le Dr. Bart Teuwen
- de renouveler le mandat de commissaire aux comptes de Deloitte Réviseurs d'entreprises SRL, représentée par Messieurs Dirk Vlaminckx et Tom Renders, qui arrive à échéance

Fait à Bruxelles, le 10 juin 2021.

Pour l'organe d'administration
D.R. Beheer
Walter De Roey
Président

ACTIF

	2020	2019
ACTIFS IMMOBILISES	**21.365.848**	**19.270.544**
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	**5.421.427**	**3.190.303**
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	**4.763.121**	**4.580.013**
Terrains et constructions	3.153.664	3.367.883
Installations, machines et outillage	217.247	211.793
Mobilier et matériel roulant	417.578	424.182
Autres immobilisations corporelles	974.632	576.155
IMMOBILISATIONS FINANCIERES	**11.181.299**	**11.500.228**
ACTIFS CIRCULANTS	**41.923.294**	**46.585.572**
CREANCES A UN AN AU PLUS	**23.781.000**	**25.845.930**
Créances commerciales	16.906.627	20.164.435
Autres créances	6.874.373	5.681.495
PLACEMENTS DE TRESORERIE	**78.751**	**79.743**
VALEURS DISPONIBLES	**17.661.497**	**20.123.181**
COMPTES DE REGULARISATION	**402.046**	**536.718**
TOTAL DE L'ACTIF	**63.289.142**	**65.856.116**

PASSIF

	2020	2019
FONDS SOCIAL	**44.841.079**	**46.181.487**
FONDS DE L'ASSOCIATION	**38.979.182**	**38.979.182**
FONDS AFFECTES	**953.221**	**1.458.789**
BENEFICE (PERTE) REPORTE	**4.908.676**	**5.743.516**
PROVISIONS	**2.349.957**	**3.159.870**
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	**2.349.957**	**3.159.870**
DETTES	**16.098.105**	**16.514.759**
DETTES A PLUS D'UN AN	**597.248**	**674.312**
DETTES A UN AN AU PLUS	**14.850.663**	**15.339.897**
Dettes financières	1.604.075	77.064
Dettes commerciales	6.589.018	8.718.802
Dettes fiscales, salariales et sociales	6.448.536	6.109.056
Autres dettes	209.034	434.975
COMPTES DE REGULARISATION	**650.195**	**500.550**
TOTAL DES PASSIFS	**63.289.142**	**65.856.116**

	2020	2019
VENTES ET PRESTATIONS	**98.679.957**	**100.446.706**
Chiffres d'affaires	90.179.144	92.785.854
Autres produits d'exploitation	8.028.111	7.660.852
Produits d'exploitation non récurrentes	472.702	0
COUT DES VENTES ET DES PRESTATIONS	**100.238.985**	**97.854.201**
Services et biens divers	43.104.548	44.128.974
Rémunérations, charges sociales et pensions	54.135.576	51.123.404
Amortissements et réductions de valeur	1.869.949	1.854.524
Réductions de valeur sur créances	25.941	-40.264
Provisions pour risques et charges	-344.935	48.631
Autres charges d'exploitation	536.665	738.932
Charges d'exploitation non récurrentes	911.241	0
BENEFINCE (PERTE) D'EXPLOITATION	**-1.559.028**	**2.592.505**

	2020	2019
PRODUITS FINANCIERS	**332.693**	**201.762**
Produits des immobilisations financières	187.400	199.645
Produits des actifs circulants	597	115
Autres produits financiers	144.696	2
Produits financiers non récurrents	0	2.000
CHARGES FINANCIERES	**114.073**	**96.483**
BENEFICE (PERTE) de l'EXERCICE A AFFECTER	**-1.340.408**	**2.697.784**

Rapport annuel Certimed

CERTIMED A.S.B.L.
BCE 0409 671 085
Kempische Steenweg 309 bus 3.01 Corda
3500 Hasselt

Rapport annuel en application de l'article 3:48 du Code des sociétés et des associations

L'organe d'administration rend compte de la politique de l'association pour l'exercice clos au 31/12/2020.

1. **Compte rendu fidèle de l'évolution et des résultats des activités et de la situation de l'association Certimed VZW/A.S.B.L**
   Les commentaires suivants de l'organe d'administration sur les comptes annuels visent à donner une image fidèle de la situation de l'association et de ses activités.
   L'exercice 2020 est clôturé avec un résultat négatif de 565 104 €. L'organe d'administration a décidé d'adopter les comptes annuels comme suit :

   1.1. Sur le bilan
   Actif :
   Le total de l'actif s'élève à 10 610 282 € contre 10 965 921 € l'année précédente. Cela s'explique en grande partie par une augmentation de 964 446 € des actifs immatérielle et une diminution de 723 654 € des créances.

   Passif :
   Le total du passif s'élève à 10 610 282 €, contre 10 965 921 l'année précédente. Cela s'explique en grande partie par une diminution des capitaux propres de 565 104 € et une augmentation des dettes de 207 449 €.

   1.2. Sur le compte de résultats
   Les produits d'exploitation s'élèvent à 8 648 546 €, contre 11 535 107 € l'année précédente. Cela représente une diminution de 25,02 %.
   Les charges d'exploitation s'élèvent à 9 273 263 €, contre 10 880 986 € l'année précédente. Il s'agit d'une diminution de 14,77 %.

   Le résultat représente une perte de 565 104 €, contre un bénéfice de 727 472 € l'année précédente. Ce qui représente une baisse de 177,68 %

   1.3. Divers
   Les règles d'évaluation ont été modifiées pour les postes suivants :
   - Capitalisation des investissements coût individuel 750 €
   - Les immobilisations incorporelles inférieures à 100.000 euros sont amorties sur 5 ans (20 %), les autres investissements sont amortis sur 10 ans (10 %)
   - L'amortissement est comptabilisé à partir du moment (mois) où l'actif (amortissable) est capable de fonctionner
   - Les bâtiments sont amortis à un taux de 3 % par an
   - Aménagement des bâtiments
     – 20 % en propriété
     – En location pour la durée du contrat

2. **Evénements importants survenus depuis la fin de l'exercice financier**
   La pandémie de Covid-19 continue de sévir. Nos membres sont contraints de limiter, voire d'arrêter leurs activités. En conséquence, nous avons constaté une forte baisse du nombre de contrôles effectués. 2021 sera donc une nouvelle année difficile pour ramener nos ventes et nos résultats au niveau de 2019.
   À la fin de l'exercice 2020, une due dilligence a été menée en vue d'une éventuelle acquisition en 2021.

3. **Renseignements sur les circonstances qui peuvent affecter de manière significative le développement de l'association**
   Pas d'application

4. **Informations sur les coûts de recherche et de développement**
   Pas d'application

5. **Informations sur l'existence de filiales**
   L'association n'a pas de filiales

6. **Pertes reportées ou pertes consécutives (le cas échéant)**
   Pas d'application

7. **Utilisation d'instruments financiers**
   Pas d'application

8. **Conflits d'intérêts (si applicable à partir du 01/01/2020 et à signaler dans le rapport annuel couvrant les exercices se terminant après le 01/01/2020)**
   Pas de conflits d'intérêts

9. **Autres**

Apra Leven
APRA Leven était l'assureur de l'assurance groupe de Certimed en ce qui concerne les collaborateurs ayant travaillé dans l'ancienne A.S.B.L. Aprim. Le 12 octobre 2010, la CBFA (aujourd'hui la BNB) a imposé une suspension interdisant à APRA Leven de disposer librement des actifs. Plus aucun paiement ne pouvait être effectué sans l'accord préalable de la CBFA. Le 4 mars 2011, la CBFA a retiré l'autorisation d'APRA en qualité d'assureur, ce qui a entraîné sa dissolution de plein droit. Le 8 avril 2011, le Tribunal de Commerce a désigné deux liquidateurs. Dans ce dossier, Certimed s'est jointe à d'autres employeurs dupés, afin d'unir leurs forces et d'accroître l'efficacité des actions à entreprendre. En 2013, APRA Leven a effectivement procédé au paiement d'un premier acompte de 20 % aux assureurs-pension actuels. La créance des collaborateurs de Certimed ayant un passé chez APRA Leven et dont une partie de l'assurance groupe a été constituée chez APRA Leven s'élève à 0,075 millions d'euros au 31 décembre 2020. En 2020 également, Mensura a continué à suivre cette affaire de près, en concertation conjointe avec les autres employeurs dupés.

10. Modifications de l'Assemblée générale et du Conseil d'administration

L'Assemblée générale du 1er juillet 2020 a décidé :

en ce qui concerne l'Assemblée générale :

- d'accepter la démission de Peaks Management SPRL, représentée par M. André Leclercq (conformément article 5 des statuts)
- d'accepter la démission de Arcelor sa, représentée par M. Emile Warzee (conformément article 5 des statuts)

en ce qui concerne le Conseil d'administration :

- d'accepter la démission en tant qu'administrateur d'Andromeda S.P.R.L., représentée par M. Johan Willemen, en raison de la limite d'âge (conformément à l'article 18 statuts)
- d'accepter la démission en tant qu'administrateur d'Avontroodt Consult S.C., représentée par la Dr. Yolande Avontroodt, en raison de la limite d'âge (conformément à l'article 22.1 des statuts)
- de renouveler le mandat d'administratrice de Mme Sophie Bulcke, qui arrive à échéance
- de renouveler le mandat d'administrateur de M. Christophe Maes, qui arrive à échéance
- de renouveler le mandat d'administrateur de Fédérale Assurance assurance mutuelle, représentée par M. Tom Meeus, qui arrive à échéance

Cette année, il est proposé à l'Assemblée générale :

en ce qui concerne le Conseil d'administration :

- d'accepter la candidature en tant qu'administrateur de D.R. Beheer S.R.L., représentée par M. Walter De Roey
- d'accepter la candidature en tant qu'administrateur de Philippe Muyters S.R.L., représentée par M. Philippe Muyters
- de renouveler le mandat d'administrateur d'Immidi S.A., représentée par M. Dirk Boelens, qui arrive à échéance
- de renouveler le mandat d'administrateur d'AVS S.A., représentée par M. Louis Kemps, qui arrive à échéance
- de remplacer le mandat d'administrateur de Mensura Consult S.A., représentée par D.R. Beheer S.R.L., représentée par M. Walter De Roey, par Mensura Consult S.A., représentée par le Dr. Gretel Schrijvers
- de renouveler le mandat de commissaire aux comptes de Deloitte Réviseurs d'entreprises SRL, représentée par Messieurs Dirk Vlaminckx et Tom Renders, qui arrive à échéance

Fait à Bruxelles, le 10 juin 2021.

Pour l'organe d'administration
D.R. Beheer
Walter De Roey
Président

ACTIF

	2020	2019
ACTIFS IMMOBILISES	**5.291.728**	**4.421.149**
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	**1.536.379**	**571.934**
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	**6.727**	**8.050**
Mobilier et matériel roulant	2.403	3.147
Autres immobilisations corporelles	4.324	4.903
IMMOBILISATIONS FINANCIERES	**3.748.622**	**3.841.165**
ACTIFS CIRCULANTS	**5.318.555**	**6.544.772**
CREANCES A UN AN AU PLUS	**1.227.970**	**2.201.475**
Créances commerciales	1.091.825	1.815.479
Autres créances	136.145	395.996
VALEURS DISPONIBLES	**4.083.907**	**4.337.942**
COMPTES DE REGULARISATION	**6.678**	**5.355**
TOTAL DE L'ACTIF	**10.610.283**	**10.965.921**

PASSIF

	2020	2019
FONDS SOCIAL	**9.051.807**	**9.616.911**
FONDS DE L'ASSOCIATION	**6.924.915**	**6.924.915**
FONDS AFFECTES	**17.275**	**17.275**
RESULTAT POSITIF (NEGATIF) REPORTE	**2.109.617**	**2.674.721**
PROVISIONS	**95.365**	**93.348**
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	**95.365**	**93.348**
DETTES	**1.463.111**	**1.255.662**
DETTES A PLUS D'UN AN	**26.124**	**26.124**
DETTES A UN AN AU PLUS	**1.435.963**	**1.228.195**
Dettes commerciales	882.332	928.310
Dettes fiscales, salariales et sociales	288.564	299.885
Dettes diverses	265.067	0
COMPTES DE REGULARISATION	**1.024**	**1.344**
TOTAL DES PASSIFS	**10.610.283**	**10.965.921**

	2020	2019
VENTES ET PRESTATIONS	**8.648.546**	**11.535.107**
Chiffres d'affaires	8.171.608	11.024.534
Autres produits d'exploitation	463.649	495.262
Produits d'exploitation non récurrentes	13.289	15.311
COUT DES VENTES ET DES PRESTATIONS	**9.273.263**	**10.880.986**
Services et biens divers	6.524.943	8.164.670
Rémunérations, charges sociales et pensions	2.388.331	2.433.035
Amortissements et réductions de valeur	312.569	268.164
Provisions pour risques et charges	2.017	-28.979
Autres charges d'exploitation	45.403	44.096
BENEFINCE (PERTE) D'EXPLOITATION	**-624.717**	**654.121**

	2020	2019
PRODUITS FINANCIERS	**86.821**	**84.477**
Produits des immobilisations financières	62.465	66.448
Produits des actifs circulants	9.053	6.184
Autres produits financiers	3.715	417
Produits financiers non récurrents	11.588	11.428
CHARGES FINANCIERES	**27.208**	**11.126**
BENEFICE (PERTE) de l'EXERCICE A AFFECTER	**-565.104**	**727.472**

Jaarverslag Apollo At Work

APOLLO AT WORK SA
KBO 0644 639 135
Italiëlei 2
2000 Anvers

Rapport annuel en application de l'article 3:48 du Code des sociétés et des associations

L'organe d'administration rend compte de la politique de l'association pour l'exercice clos au 31/12/2020.

1. **Compte rendu fidèle de l'évolution et des résultats des activités et de la situation de l'association Apollo At Work sa**
   Les commentaires suivants de l'organe d'administration sur les comptes annuels visent à donner une image fidèle de la situation de l'association et de ses activités.
   L'exercice 2020 est clôturé avec un résultat positif de 18.367 €. L'organe d'administration a décidé d'adopter les comptes annuels comme suit :

   1.1. Sur le bilan
   Actif :
   Le total de l'actif s'élève à 262.121 € contre van 43.957 € l'année précédente. Cela s'explique en grande partie par une augmentation de 121.470 € des immobilisations incorporelles et une augmentation de 99.068 € des créances.

   Passif :
   Le total du passif s'élève à 262.121 €, contre 43.957 € l'année précédente. Cela s'explique en grande partie par l'accroissement de la dette à hauteur de 199.797 € et l'affectation du résultat de l'année comptable aux capitaux propres.

   1.2. Sur le compte de résultats
   Les produits d'exploitation s'élèvent à 180.980 € contre 829 € l'année précédente.
   Les charges d'exploitation s'élèvent à 162.444 € contre 1.037 € l'année précédente.

   Le résultat représente un bénéfice de 18.367 € contre une perte de 367 € l'année précédente.

   1.3. Divers
   Les règles d'évaluation n'ont pas été modifiées

2. **Evénements importants survenus depuis la fin de l'exercice financier**
   Aucun événement significatif depuis la fin de l'exercice financier

3. **Renseignements sur les circonstances qui peuvent affecter de manière significative le développement de l'association**
   Pas d'application

4. **Informations sur les coûts de recherche et de développement**
   Pas d'application

5. **Informations sur l'existence de filiales**
   L'association n'a pas de filiales

6. **Pertes reportées ou pertes consécutives (le cas échéant)**
   Pas d'application

7. **Utilisation d'instruments financiers**
   Pas d'application

8. **Conflits d'intérêts (si applicable à partir du 01/01/2020 et à signaler dans le rapport annuel couvrant les exercices se terminant après le 01/01/2020)**
   Pas de conflits d'intérêts

9. **Autres**
   Pas d'application

10. **Modifications de l'Assemblée générale et du Conseil d'administration**

    L'Assemblée générale du 27 octobre 2020 a décidé en ce qui concerne le Conseil d'administration :

    - d'accepter la démission de Mensura Consult sa, représentée par M. Walter De Roey
    - d'accepter la démission de Mensura Service Externe de Prévention et de Protection au Travail asbl, représentée par M. Kristiaan Puelings
    - d'accepter la démission de Certimed asbl, représentée par M. Bart Teuwen
    - d'accepter la candidature de Mensura Consult sa, représentée par M. Walter De Roey
    - d'accepter la candidature de Mensura Service Externe de Prévention et de Protection au Travail asbl. , représentée par Mme Gretel Schrijvers
    - d'accepter la candidature de Jinvest bv, représentée par M. Jürgen Ingels
    - d'accepter la candidature de Andromeda bv, représentée par M. Johan Willemen

Fait à Anvers, le 26 mai 2021.

Pour l'organe d'administration
Pour Mensura Consult nv
Walter De Roey
Président

ACTIF

	2020	2019
ACTIFS IMMOBILISES	**121.470**	**0**
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	**121.470**	**0**
ACTIFS CIRCULANTS	**140.650**	**43.957**
CREANCES A UN AN AU PLUS	**99.068**	**0**
Créances commerciales	80.955	0
Autres créances	18.113	0
VALEURS DISPONIBLES	**41.582**	**43.957**
TOTAL DE L'ACTIF	**262.120**	**43.957**

PASSIF

	2020	2019
CAPITAUX PROPRES	**61.786**	**43.420**
CAPITAL	**200.000**	**200.000**
BENEFICE (PERTE) REPORTE	**-138.214**	**-156.580**
DETTES	**200.334**	**537**
DETTES A UN AN AU PLUS	**200.334**	**537**
Dettes commerciales	75.334	537
Autres dettes	125.000	0
TOTAL DES PASSIFS	**262.120**	**43.957**

	2020	2019
VENTES ET PRESTATIONS	**180.980**	**829**
Chiffres d'affaires	180.980	829
COUT DES VENTES ET DES PRESTATIONS	**162.445**	**1.037**
Services et biens divers	161.997	591
Autres charges d'exploitation	448	446
BENEFICE (PERTE) D'EXPLOITATION	**18.535**	**-208**

	2020	2019
CHARGES FINANCIERES	**168**	**159**
BENEFICE (PERTE) DE L'EXERCICE A AFFECTER	**18.367**	**-367**

mensura

CERTIMED

Ceci (n’)est (pas)
un rapport annuel