



Universität
Zürich^{UZH}

ETH

Eidgenössische Technische Hochschule Zürich
Swiss Federal Institute of Technology Zurich

Baromètre RH suisse 2012

Fautes et courage sur
le lieu de travail

Synthèse
Français



Synthèse

1. La septième édition du baromètre suisse des relations humaines (baromètre RH) se penche comme chaque année sur les relations et conditions de travail, les interruptions du travail, ainsi que les comportements des salariés en Suisse. Le thème de cette année était «Fautes et courage sur le lieu de travail», ce qui a permis d'avoir un aperçu de ces deux sujets brûlants.
2. L'échantillon de population ayant servi de base à l'enquête 2012 est issu du registre d'échantillonnage de l'Office fédéral de la statistique. Les personnes interrogées pouvaient choisir de répondre au questionnaire en ligne ou sur papier (approche à mode mixte). Réalisée entre juin et août 2012, l'enquête de cette année rassemble les réponses de 1483 actifs de Suisse romande, alémanique et italienne.
3. Environ la moitié des personnes interrogées déclare avoir commis une faute insignifiante au moins une fois au cours de l'année passée. Il s'agissait le plus souvent de moments d'inattention ou de rêverie, de pauses supplémentaires ou trop longues, ou d'efforts insuffisants au travail.
4. En tout, 4% des personnes interrogées ont admis avoir commis des erreurs graves au travail. Une personne interrogée sur quatre déclare avoir divulgué des informations confidentielles de l'entreprise à une personne non autorisée au moins une fois au cours de l'année passée. Une personne interrogée sur huit a retardé son travail afin d'engranger des heures supplémentaires, et une personne interrogée sur cinquante a falsifié une quittance au cours de l'année passée afin de recevoir plus d'argent.
5. En ce qui concerne les fautes sur le lieu de travail, on constate qu'investir dans une culture de confiance vaut doublement la peine: d'une part, les salariés ayant plus confiance en leur employeur commettent nettement moins souvent des fautes, et d'autre part, ce genre de culture permet d'aborder ouvertement les éléments problématiques. Cela semble précisément servir de soupeau évitant les fautes éventuelles. Les salariés ayant la possibilité d'aborder librement les problèmes au travail commettent bien moins souvent des fautes.
6. On observe que la grande majorité des salariés de Suisse peuvent parler facilement de leurs problèmes professionnels avec leur supérieur. Les analyses détaillées révèlent toutefois que les salariés ont relativement du mal à désigner les compétences lacunaires des autres, à exprimer

leurs réserves quant à la politique de l'entreprise, mais aussi à évoquer le harcèlement et les abus auprès de leur employeur. L'évocation de problèmes relatifs au salaire et aux injustices dans ce domaine est ce qui leur demande le plus d'efforts. Le plus souvent, les salariés gardent le silence afin de ne pas compromettre leur collaboration avec les autres ou tout simplement par renoncement, car ils constatent que la discussion des problèmes ne sert à rien.

7. Les dysfonctionnements au travail sont principalement abordés par les salariés performants et aptes à trouver facilement un emploi sur le marché du travail. Les salariés moins sûrs à leur poste osent plus rarement faire part de leurs doutes et préoccupations à leur employeur. A cet égard, il importe d'accorder une attention particulière aux employés dont l'état de santé physique ou psychique est fragile, car ils ont en outre tendance à cacher leurs problèmes. De même, dans les contextes d'insécurité de l'emploi, les salariés ayant peur de perdre leur poste préféreront taire les anomalies.
8. L'employeur peut avoir une influence sur le fait que les salariés évoquent ou taisent les problèmes: la probabilité d'un signalement des dysfonctionnements augmente avec la participation aux décisions dans l'entreprise. De bons rapports avec la direction ainsi qu'une confiance en l'employeur favorisent la discussion des problèmes. Les systèmes de rémunération jouent également un rôle important: en particulier, les parts variables de salaire directement liées à la performance personnelle poussent les employés à se taire, par peur des répercussions négatives sur leur propre salaire.
9. En Suisse, les orientations de carrière basées sur l'emploi à long terme et sur l'ascension dans une entreprise demeurent très répandues. Près de 50% des personnes interrogées ont une vision de carrière traditionnelle orientée sur l'ascension dans l'entreprise et 14% ont une vision traditionnelle orientée vers la sécurité, mais la tendance cette année révèle également une légère baisse de cette dernière (elle représentait encore 17% en 2011). Parallèlement, on constate une hausse des orientations de carrière indépendantes reposant sur un développement personnel des compétences et un changement d'employeur plus fréquent (21%, contre 18% l'année dernière). L'orientation alternative, accordant moins d'importance à la carrière professionnelle qu'à d'autres domaines de la vie, connaît également une légère hausse (16%, contre 14%).
10. La progression des orientations indépendantes et alternatives laisse à penser que certains actifs osent prendre une nouvelle direction professionnelle en dépit, ou devrait-on dire à cause, de l'insécurité persistante et croissante sur le marché de l'emploi. Ce phénomène se reflète aussi dans la hausse constatée des intentions de démission. Les données ne

permettent toutefois pas de comprendre pourquoi cette évolution a lieu à l'heure actuelle et non au cours des années passées, alors que l'insécurité élevée sur le marché de l'emploi s'accompagnait alors d'une baisse d'importance des visions de carrière indépendantes et d'une hausse de celles orientées sur la sécurité.

11. Différentes composantes de l'organisation du travail telles que la diversité des tâches et l'autonomie sont évoquées en moyenne par plus de la moitié des salariés comme étant tout à fait présentes. Cependant, 15% des personnes interrogées ont déclaré n'avoir que très peu de retours sur leur travail. En outre, 15% des personnes interrogées estiment que leur travail a peu d'importance et de globalité.
12. Le nombre moyen de jours de formation continue par année a encore augmenté, ce qui montre bien l'importance centrale du développement des ressources humaines pour une entreprise. Le recensement du contenu de la formation continue révèle toutefois qu'il s'agit principalement de compétences spécialisées. Une amélioration de l'encouragement des compétences sociales semble être encore en suspens.
13. La mise en place du contrat psychologique révèle une tendance négative: l'écart entre les attentes du salarié et les offres de l'employeur s'est encore creusé dans la dernière enquête. Cette année, ce sont surtout les offres de l'employeur concernant une rémunération convenable et des possibilités de développement internes à l'entreprise qui ont reculé.
14. Les résultats concernant la confiance en l'employeur n'ont pas changé par rapport à la dernière enquête du baromètre RH. Bien que la grande majorité des actifs fassent confiance à leur patron, il n'en reste pas moins qu'une personne interrogée sur cinq doute de la fiabilité de son employeur. L'importance d'une relation professionnelle de confiance apparaît bien dans les résultats 2012 concernant les fautes et le courage.
15. Le nombre de salariés ressentant l'insécurité de l'emploi a augmenté d'un peu plus de 20%, alors que la capacité à trouver un emploi sur le marché du travail demeure au même niveau moyen. Par conséquent, l'insécurité croissante sur le marché du travail ne semble pas être compensée par une aptitude élevée sur le marché du travail. L'insécurité multidimensionnelle de l'emploi est également en hausse. L'inquiétude des salariés quant à l'augmentation de la charge de travail demeure la même à un haut niveau, alors que les préoccupations liées aux réductions de salaires, aux restructurations au sein du département et aux réductions du temps de travail sont de plus en plus présentes.
17. La satisfaction à l'égard du travail et du parcours professionnel demeure stable et élevée, ce qui est surprenant, surtout en matière de car-

rière, car on observe tout de même que 30% des personnes interrogées ne prennent aucune mesure de planification de carrière et que seulement 28% participent à des entretiens concernant leur évolution professionnelle. On constate également une hausse nette du nombre d'employés résignés mais satisfaits, ayant revu leurs exigences à la baisse concernant leur situation professionnelle et considérant donc leur travail comme satisfaisant.

- 18.** En choisissant comme thème les fautes et le courage, nous avons abordé un sujet tout à fait d'actualité. Dans le meilleur des cas, le courage motive le signalement de problèmes, la réflexion et l'esprit critique à l'égard des normes internes de l'entreprise en matière de bon ou de mauvais comportement, et les employés sont encouragés de façon ciblée à faire preuve de courage. Dans tous les cas objectifs d'insécurité au travail, il est particulièrement important d'instaurer et d'entretenir une relation de travail qui permette aux salariés d'avoir suffisamment confiance pour s'exprimer.

© 2012
Universität Zürich

Éditeurs:
Gudela Grote
Bruno Staffelbach

Auteurs:
Anja Feierabend
Cécile Tschopp
Alexandra Arnold
Wiebke Doden
Manuela Morf
Gudela Grote
Bruno Staffelbach

www.hr-barometer.uzh.ch
www.hr-barometer.ethz.ch