

# LA PERCEPTION DES RH DU POINT DE VUE DES COLLABORATEURS

**Sondage auprès des personnes actives  
dans des entreprises de plus de 50  
employés en Suisse romande**

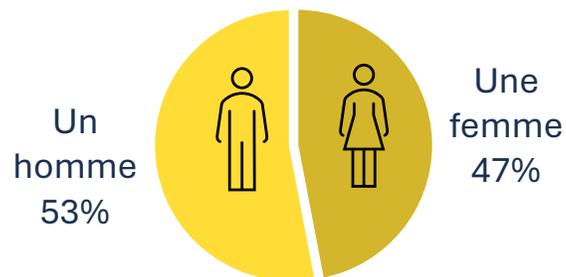
Janvier 2025



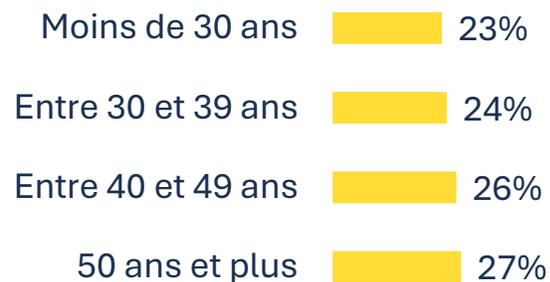
# PROFIL DE L'ÉCHANTILLON

- Echantillon représentatif de **626 personnes actives** et résidant en Suisse romande
- Sondage en ligne diffusé via les réseaux sociaux et le panel Votre Opinion en novembre 2024

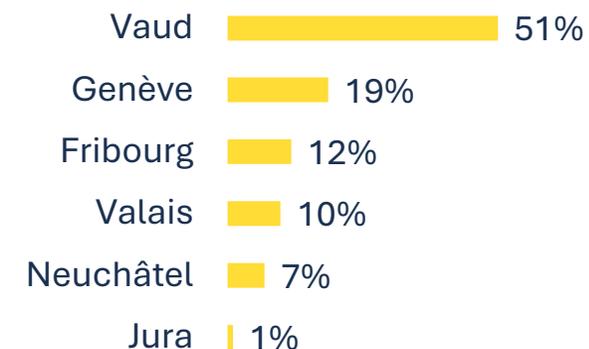
## Genre



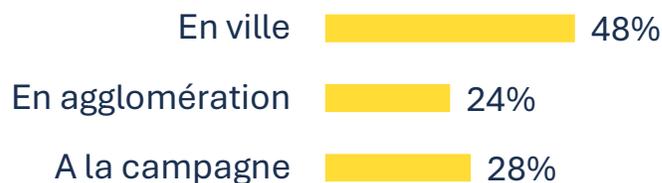
## Age



## Canton



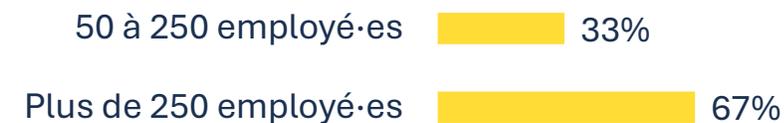
## Milieu



## Type de foyer

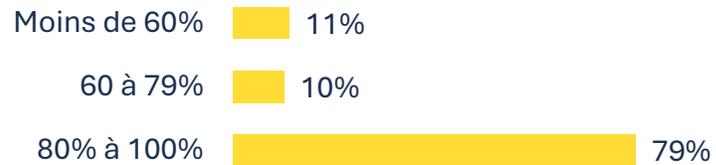


## Taille de l'entreprise



# PROFIL DE L'ÉCHANTILLON

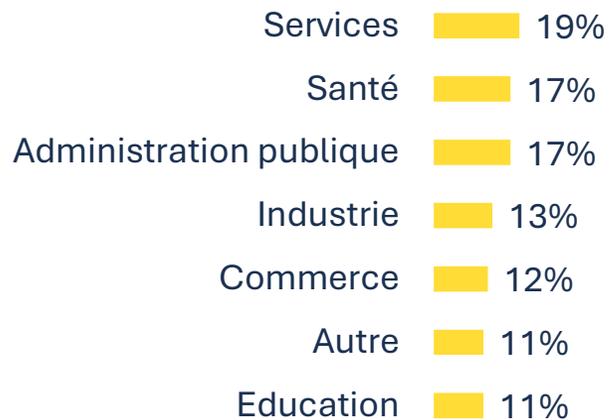
## Taux d'occupation



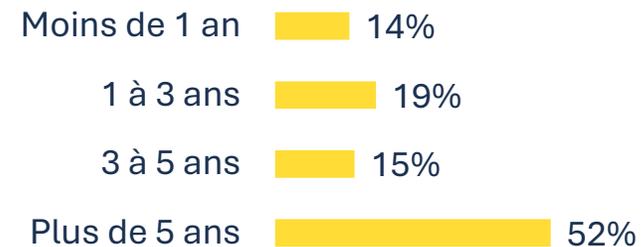
## Niveau hiérarchique



## Secteur d'activité



## Ancienneté dans l'entreprise



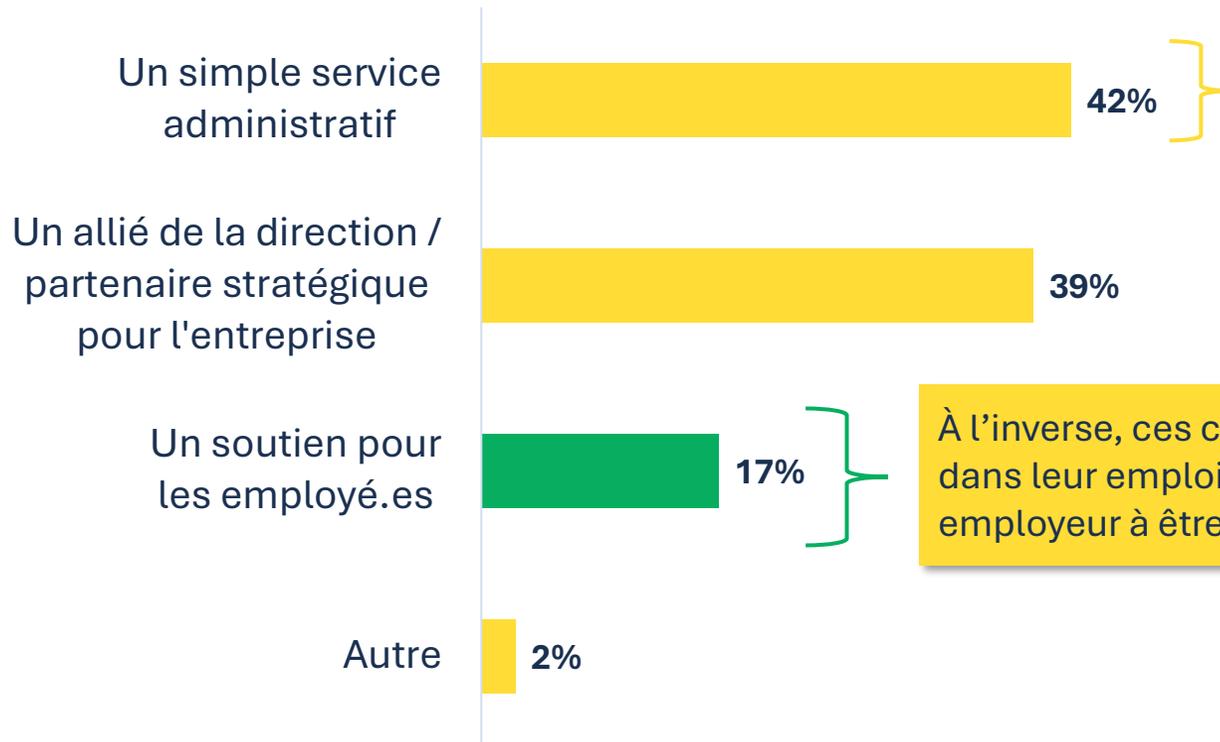
# /01



## LES RÉSULTATS DE L'ÉTUDE

# UNE PERCEPTION CONTRASTÉE DU DÉPARTEMENT RH PARMI LES RÉPONDANTS

Perception du département RH



Globalement, les collaborateurs ayant ces perceptions sont **moins satisfaits de leur emploi actuel**.

Ils ressentent un **manque d'attention** de la part de leur employeur vis-à-vis de leur **santé**, ne se sentent **pas reconnus et sont démotivés** au travail

À l'inverse, ces collaborateurs sont davantage **satisfaits et motivés** dans leur emploi actuel. Ils ressentent une plus grande volonté de leur employeur à être **attentif à leur santé et bien-être**.

# DUALITÉ DU RÔLE RH : SERVIR LES INTÉRÊTS DE LA DG ET DES COLLABORATEURS

Un équilibre entre direction et employés

Les RH sont capables de faire la part des choses en **donnant de l'importance et de la reconnaissance au personnel** afin que celui-ci apporte de la satisfaction à la direction

A l'intérêt et de la direction et des collaborateurs, **50:50**

Les RH essayent de **satisfaire tout le monde**

Je pense que c'est le **parfait lien entre les deux parties**. Ils sont **présents** pour les collaborateurs et leur bien-être tout en gardant l'esprit qu'il faut tenir la **société** en marche

Un poids important des aspects financiers, plutôt compris par certains collaborateurs

Ils agissent dans notre intérêt la plupart du temps, mais avec des **impératifs financiers** qui les **déconnectent de la réalité**

Au final, les **enjeux économiques ont un poids énorme**. Le retour sur investissement du bien-être de l'employé est trop inconnu..

Défend les intérêts de la direction, même **si une attention est largement portée, dans un premier temps, aux collaborateurs**

# LES ACTIONS RH LES PLUS IMPACTANTES CONCERNANT DES PRISES DE POSITION FORTES

## Prise de position forte en faveur des employés, protection des employés

La direction ne voulait plus payer mes remplacements, une **RH a pris position fermement pour que mes heures supplémentaires me soient payées**

Les **RH ont soutenu les décisions en lien avec les directives fédérales** pendant le COVID alors que **la Direction ne voulait pas** les appliquer

J'ai parlé aux RH car un chef insistait pour que je change de secteur. Les **RH ont réglé la situation et je n'ai plus jamais été « harcelée »**

## Accompagnement individuel et attention au bien-être

Suite au COVID, les **RH ont tout fait pour me replacer temporairement dans une autre entreprise** du groupe jusqu'à la reprise, ce qui m'a permis d'avoir un contrat fixe ensuite

Les **RH m'ont proposé une promotion en collaboration avec mes chefs** et ont fait de leur mieux pour que je sois **informée de toutes les étapes sans faire traîner le processus**

Quand une **collaboratrice était sur le point de claquer la porte** parce qu'elle arrivait dangereusement proche du burn-out, un **RH a pris du temps pour l'écouter et bâtir avec elle un plan d'action** pour l'aider à prendre du recul et à apprendre à prioriser

Lorsque je me suis cassé la cheville, ils ont été très **compréhensifs concernant mon arrêt prolongé et m'ont soutenu** lors de ma convalescence

# FRUSTRATION DES EMPLOYÉS FACE À UN SERVICE RH BUREAUCRATIQUE

42% voient les RH comme une **fonction purement bureaucratique, déconnectée** des enjeux humains menant à une frustration élevée et **sentiment d'abandon** chez les employés

## Manque de communication et transparence

*Lors du changement d'horaire en rotation qui n'était pas adapté à la vie sociale et à la santé au travail. **J'ai fait appel aux RH, SANS RÉPONSE***

*Les formations sont **acceptées pour certain-es et refusées pour d'autres, sans explication***

***Refus de poste sans raison explicite malgré la qualification requise***

*On apprend toujours les **changements en dernière minute, sans concertation***

## Manque de soutien aux employés et de gestion de conflit

*J'ai été parler avec les RH pour **dénoncer du mobbing et harcèlement** de la part de mon chef. Ils **n'ont rien fait pour moi** car c'était un chef et moi une employée*

*Leurs engagements sont plus **orientés envers la direction que les employés***

*Lors d'un conflit avec un supérieur, **au lieu d'aider et de soutenir, le manager RH a tout raconté** à mon supérieur et le **conflit s'est aggravé***

# QUAND LES RH PRIVILÉGIENT LA DIRECTION LE RESSENTI DES COLLABORATEURS

RH vus comme étant **au service exclusif de la direction**, sans préoccupation et reconnaissance des collaborateurs, menant à une **faible confiance et motivation**

## Déconnexion du terrain et de la réalité des collaborateurs

*Les RH n'ont jamais passé plus de 10 minutes dans le bureau pour constater en pratique ce que nous faisons*

*Ils appliquent des **procédures sans jamais comprendre ce qu'elles impliquent** réellement pour nous*

*Les **RH ne viennent jamais nous voir**. Tout passe par des **emails impersonnels***

*Il ne devrait pas y avoir autant de **décalage entre ce qui est décidé et ce qu'on vit** réellement*

## Absence de reconnaissance pour le travail fourni

*Si les **conséquences** sont les mêmes quel que soit le travail fourni, à quoi bon en faire trop ?*

*Un **feedback positif** de la part de la direction et des RH nous **aiderait à nous sentir valorisé-es***

*Les **RH ne valorisent pas les collaborateurs**, nous n'avons aucune reconnaissance*

# RH BIENVEILLANTS MAIS CONTRAINTS

## LES ATTENTES DES COLLABORATEURS

Les RH sont considérés comme un **acteur attentif aux besoins** des collaborateurs, mais **parfois limités par des contraintes** structurelles ou organisationnelles

### Difficulté à recruter, intégrer et fidéliser

*Dans les recrutements, il faudrait **prendre en compte les qualifications réelles des candidat-es** et ne pas seulement embaucher sur des **critères subjectifs***

*Les RH devraient être plus **réactifs pour accélérer le processus de recrutement**, car on est souvent en sous-effectif*

*Si on veut que les employé-es restent, il faut leur **offrir de vraies perspectives d'évolution***

*Un **onboarding mieux structuré aiderait les nouveaux employés** à être opérationnels plus rapidement*

### Gestion des ressources et de la charge de travail

*La charge de travail est importante, mais on **continue de réduire les effectifs***

*Avoir assez d'employés, c'est bien, mais encore faut-il qu'ils aient **les moyens d'être performants***

*Le nombre d'employés diminue, mais **pas la charge de travail***

*Ils ne se rendent souvent pas compte de la **quantité de travail** des employés, **bien que leur charge soit également importante***

# LES CLÉS D'UNE RELATION DE PROXIMITÉ RÉUSSIE

## Se soucier des collaborateurs et prendre des actions en conséquence

*Qu'ils passent régulièrement dans les services, qu'ils prennent le temps de donner des réponses, qu'ils s'intéressent à notre travail*

*Un contact plus humain, pas seulement des mails impersonnels*

*Les RH organisent des questionnaires anonymes pour mieux comprendre notre ressenti au travail, et c'est appréciable*

*Nous avons eu un questionnaire de satisfaction du personnel et plusieurs mesures positives ont été prises par la suite*

## Une reconnaissance qui doit aller au-delà de l'aspect financier

*Les RH participent aux séances d'équipe et prennent la parole pour féliciter le personnel lorsqu'un projet s'est bien déroulé*

*J'attends des RH qu'ils reconnaissent les efforts individuels et collectifs, par exemple à travers des retours réguliers, des encouragements ou des opportunités de formation*

*Fêter les succès ensemble et remercier les efforts accomplis*

# ACCOMPAGNEMENT RH : ENTRE GESTION DE LA CHARGE ET BIEN-ÊTRE

**Des prises d'informations plus fréquentes et humaines**

*Il y a beaucoup de monde en arrêt pour burn-out, mais rien n'est fait, aucune mesure n'est mise en place, personne ne vient voir les gens en poste pour savoir si ça va*

*Ils envoient parfois des mails avec des conseils sur le stress, mais sinon, on ne les voit et ne les entend jamais*

**Plus de prévention et des actions plus rapides**

*Ils devraient collaborer avec les responsables d'équipe pour observer les signaux liés à l'épuisement chez les employés*

*On aurait dû commencer à déprioriser des tâches 12 à 18 mois avant, mais rien n'a été fait*

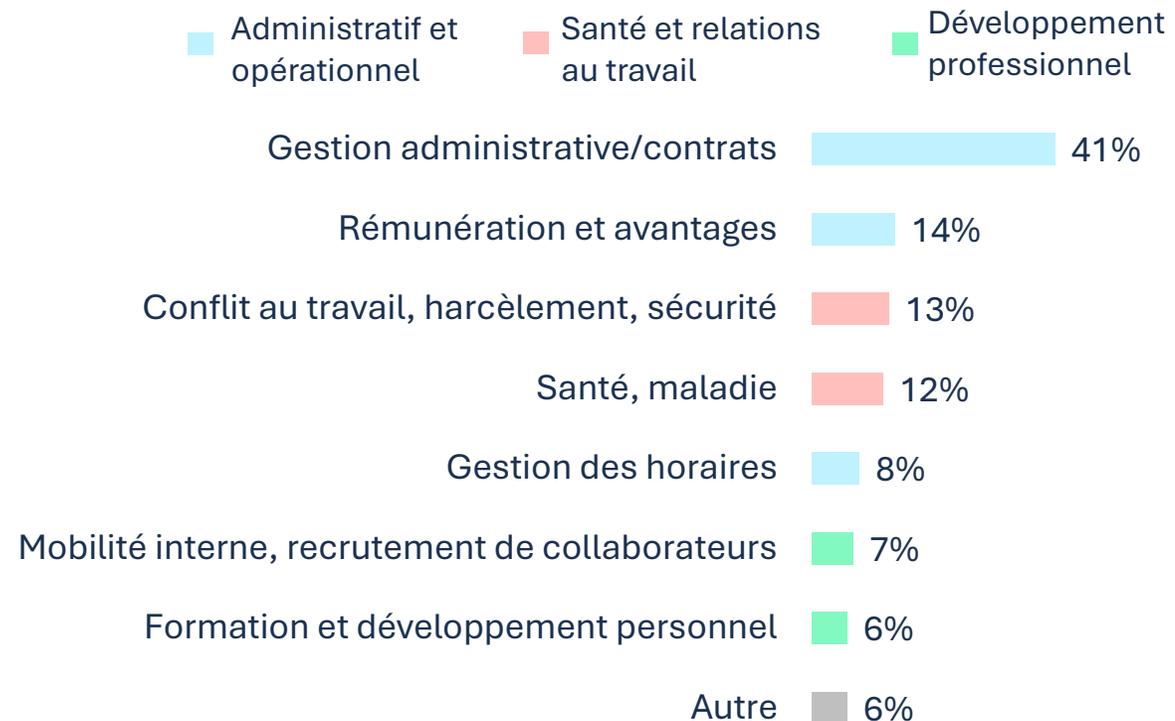
*En cas de burn-out, les RH nous rajoutent de la pression car nous ne produisons plus*

# LES CONTACTS AVEC LES RH CONCERNENT PRINCIPALEMENT L'ADMINISTRATIF

**61%** ont eu le besoin de contacter le service RH de leur entreprise actuelle

*++ administration publique; responsable équipe*

## Motifs de prise de contact avec les RH



/02



## 3 PRIORITÉS POUR RENFORCER LA RELATION RH-COLLABORATEURS

# RENFORCER LA PROXIMITÉ ET LA COMMUNICATION AVEC LES COLLABORATEURS

## POURQUOI ?

- ❖ 42% des répondants **voient les RH comme une fonction purement bureaucratique** et déconnectée des enjeux humains
- ❖ Les RH sont perçus comme **trop éloignés du terrain** et trop centrés sur l'administratif
- ❖ Les décisions sont souvent imposées sans concertation, entraînant **frustration et manque de confiance**

## 3 pistes d'action

1. Mettre en place des **rencontres régulières** entre les RH et les employé·es
  - Cafés RH, visites de terrain
2. Améliorer la transparence en **communiquant clairement sur les décisions prises**
  - Recrutements, promotions, changements organisationnels
3. Créer des **canaux de feedback** bidirectionnels
  - Enquêtes anonymes suivies d'actions, suivi des résultats et actions mises en place

# VALORISER LE TRAVAIL ET DONNER DE LA RECONNAISSANCE AUX EMPLOYÉ·ES

## POURQUOI ?

- ❖ Les efforts « supplémentaires » et les succès ne sont **pas suffisamment reconnus**
- ❖ **L'engagement et la motivation est fortement affectée** auprès des collaborateurs manquant de reconnaissance des RH
- ❖ La reconnaissance ne doit pas être seulement financière, mais aussi **humaine et à travers des gestes symboliques**

## 2 pistes d'action

1. **Célébrer** les succès, qu'ils soient collectifs ou individuels
  - Remerciements en équipe et présence des collaborateurs RH
  - Intégration de rituels de reconnaissance, lettres de félicitations personnalisées
2. Mettre en place des **systèmes de reconnaissance transparent** en lien avec l'évolution professionnelle
  - Accès à la formation, promotion, mobilité interne

# ENCADRER LA GESTION DE LA CHARGE ET LA PRÉVENTION D'ÉPUISEMENT PROFESSIONNEL

## POURQUOI ?

- ❖ La surcharge de travail est un problème majeur, **accentué par le manque de ressources et les difficultés de recrutement** dans certains secteurs
- ❖ Nombreuses sont les situations de (risques de) burn-out, **sans actions préventives concrètes des RH, soutien et accompagnement**
- ❖ Sentiment de **passivité de la part des RH**, alors qu'on attend d'eux qu'ils soient proactifs dans la **gestion des risques psycho-sociaux**

### 2 pistes d'action

1. Mettre en place des **mesures de prévention claires et accessibles**
  - **Suivi** des charges de travail, **formations** sur la gestion du stress et la priorisation, instaurer des **espaces de parole**
  - **Former les responsables** d'équipes à la détection de signaux d'épuisement
2. Instaurer un **suivi individualisé pour les employé-es en difficulté**, avec un plan d'action adapté à chaque situation



# Qualinsight

**Votre partenaire en Suisse pour les sondages et études de marché**

- Etudes qualitatives et quantitatives
- Méthodologies hybrides : panel, réseaux sociaux, face à face, journal vidéo
- Accompagnement stratégique local
- Podcast « Romand'Insight » sur les tendances business

 **Esther SÈVE**

 [esther.seve@qualinsight.ch](mailto:esther.seve@qualinsight.ch)