

The background of the page features a faded image of a classical building with a pediment and columns, and several Swiss cantonal flags in the foreground. The text is overlaid on this background.

# **Sondage 2013**

**auprès des collaborateurs et collaboratrices  
de l'Administration cantonale valaisanne**

**Résultats**

## Sommaire

- Conditions cadres
- Objectifs du projet
- Organisation du projet
- Public-cible
- Les questions clés du sondage
- Taux de retour
- Profil des répondants
- Identification et satisfaction au travail
- Culture d'entreprise
- Meilleurs scores / moins bons scores
- Perception personnelle de l'Administration cantonale
- Santé au travail
- Résumé
- Plan d'action

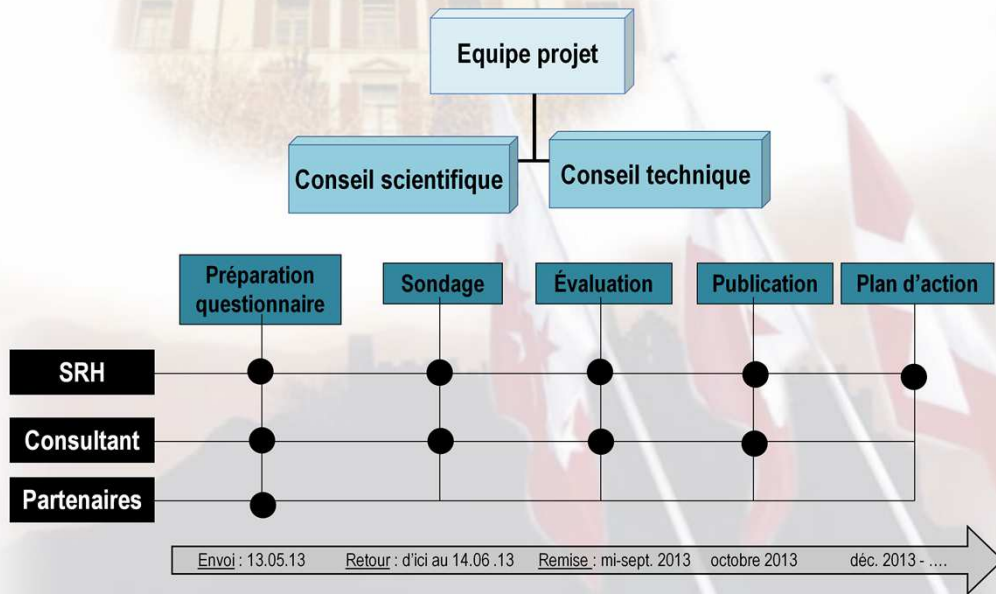
## Conditions cadres

- Le Service des ressources humaines (SRH) a déjà réalisé **trois études** auprès des collaborateurs et collaboratrices de l'Administration cantonale (1998, 2003, 2008).
- Sur la base de ces résultats, **différentes mesures** dans le domaine de la gestion des ressources humaines ont été réalisées, par exemple:
  - Flexibilisation du temps de travail
  - Amélioration de l'offre de formation et perfectionnement professionnel
  - Développement continu des mesures de santé et de sécurité au travail
  - Promotion de la mobilité interne
  - Amélioration de la reconnaissance liée à la fidélité
  - Conciliation vie professionnelle et vie non professionnelle
- Selon l'ordonnance sur le personnel du 22.06.2011, le Département des finances et des institutions, par le biais du Service des ressources humaines, a été chargé de lancer un **4ème sondage** auprès du personnel de l'Administration cantonale.

## Objectifs du projet

- Améliorer la **satisfaction** des collaborateurs et des collaboratrices et connaître leurs **besoins**.
- Vérifier **l'efficacité des mesures mises en place** suite au sondage de 2008.
- Institutionnaliser le sondage du personnel comme **instrument de direction à long terme**.

## Organisation du projet

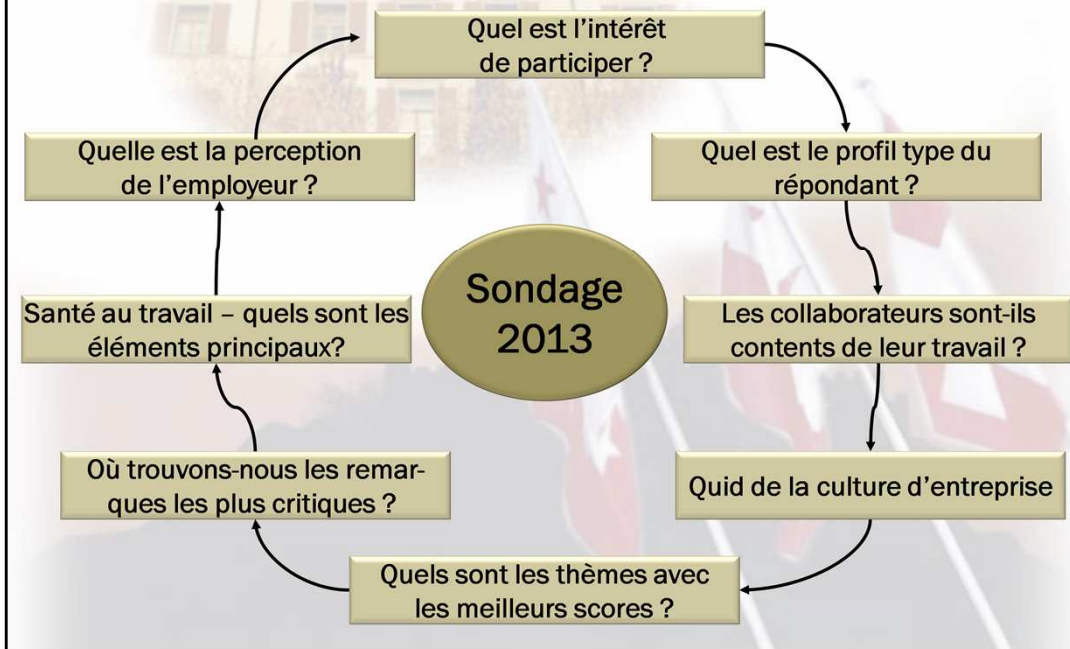


L'anonymat et la confidentialité ont été garantis

## **Public-cible**

- **Les collaborateurs et les collaboratrices de l'Administration cantonale (contrat à durée indéterminée)**  
et
- **les collaborateurs administratifs des Tribunaux et du Ministère public**

## Les questions clés du sondage



## Taux de retour

	Nombre de questionnaires envoyés	Nombre de questionnaires retournés		
Papier	540	Papier	216	40,0%
Online	2'816	Online	1'864	66,2%
<b>Total</b>	<b>3'356</b>	<b>Total</b>	<b>2'080</b>	<b>62,0%</b>

**Taux de réponse global 2013 : 62,0%**

**Taux de réponse global 2008 : 60,9%**

**Taux de réponse global 2003 : 39,3%**



## Profil des répondants

- **Sexe**: 60% hommes / 40% femmes
- **Age des répondants**: moyenne de 44 ans
- **Langue**: 72% français / 28% allemand
- **Taux d'activité**: 69% plein-temps / 31% temps partiel
- **Années de service**: 12.5 années de moyenne

Proportionnel à l'effectif réel

## Les facteurs clés : identification et satisfaction au travail

Questions	2003	2008	2013
Je m'identifie à mon travail.	86%	89%	<b>88%</b>
Globalement, je suis satisfait de ma situation professionnelle actuelle.	84%	89%	<b>86%</b>
Actuellement, ma motivation au travail est bonne.	86%	89%	<b>86%</b>
Je suis fondamentalement satisfait du contenu de mon travail.	88%	91%	<b>89%</b>
Si le choix se présentait aujourd'hui, j'opterai à nouveau pour l'Administration cantonale.	82%	85%	<b>87%</b>
Je travaille à l'Administration cantonale car j'aime mon travail.		91%	<b>92%</b>
Je véhicule à l'extérieur une bonne image de l'Administration cantonale.		94%	<b>95%</b>

10

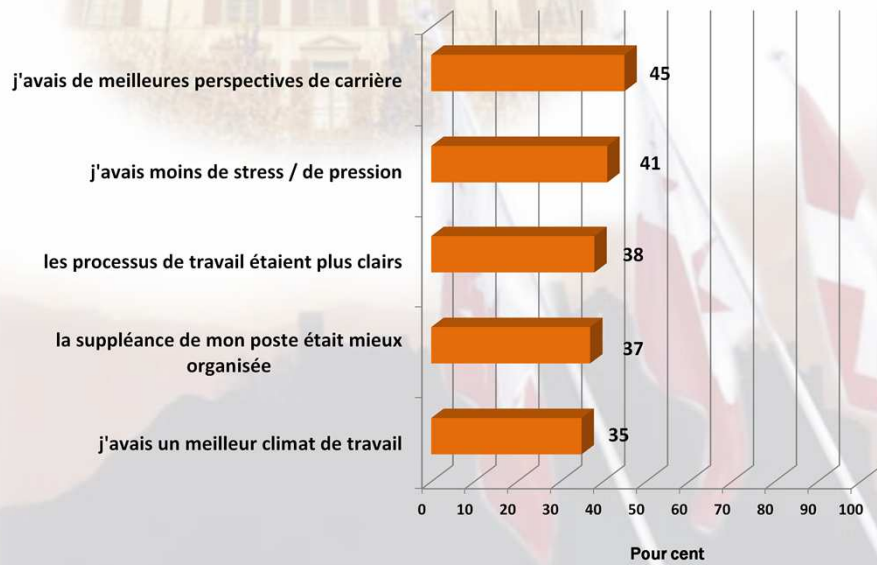
### Commentaires :

**Deux constats :** Les collaborateurs sont satisfaits, très satisfaits avec l'employeur et le travail.

En comparaison avec d'autres études (Confédération, autres Cantons mais aussi les entreprises privées), les résultats sont très bons.

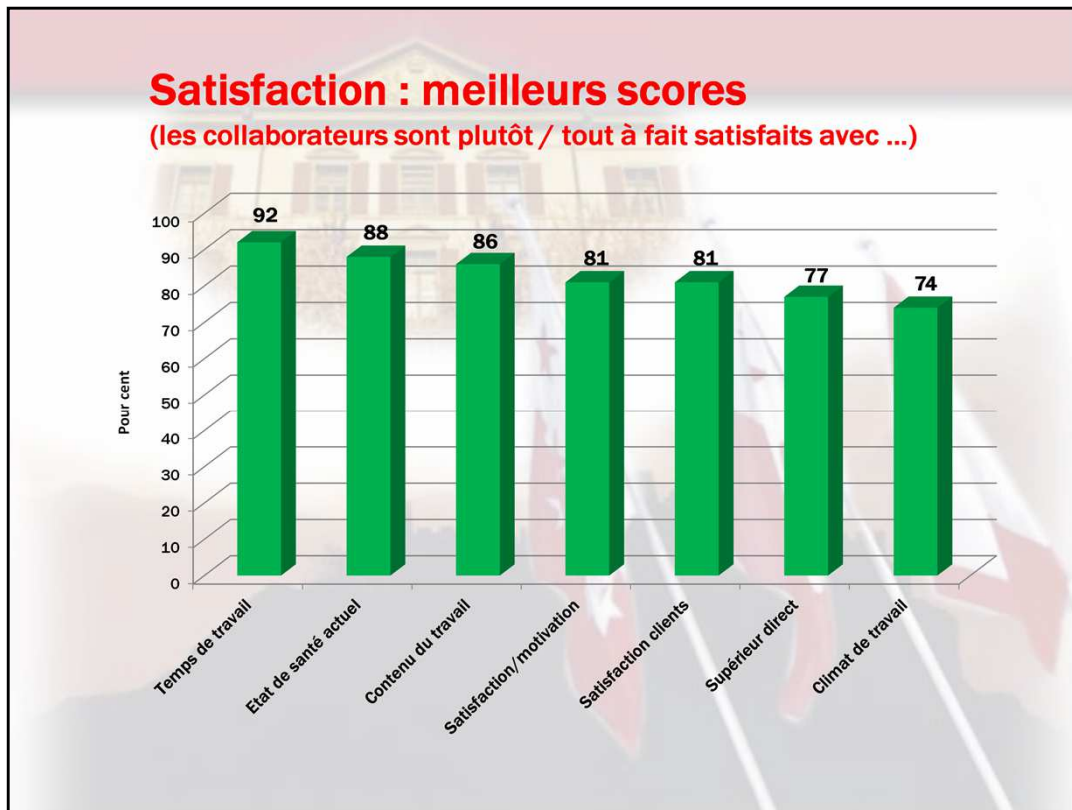
**Si l'on compare avec 2008 :** la grande satisfaction au travail est maintenue, sur certains points elle a même augmenté.

## Ma motivation quotidienne au travail s'améliorerait si



## Culture d'entreprise

<b>Mon employeur, l'Etat du Valais</b>	<b>Oui plutôt Tout à fait</b>
• m'incite à fournir de bonnes prestations.	83%
• est un employeur dynamique, attractif et concurrentiel.	76%
• a fixé les objectifs principaux à long terme pour mon service.	63%
• encourage le multilinguisme.	53%
• implique les collaborateurs et les supérieurs dans les changements organisationnels.	46%



### Commentaires :

**Temps de travail :** le collaborateur est satisfait des modèles actuels et il adapte son temps de travail pour répondre aux demandes de ses collègues, de son supérieur ou au volume de travail.

**Etat de santé actuel :** il s'agit de la réponse à la question «Comment qualifiez-vous votre état de santé?» Pour 55% l'état de santé actuel est bon, pour 33% excellent.

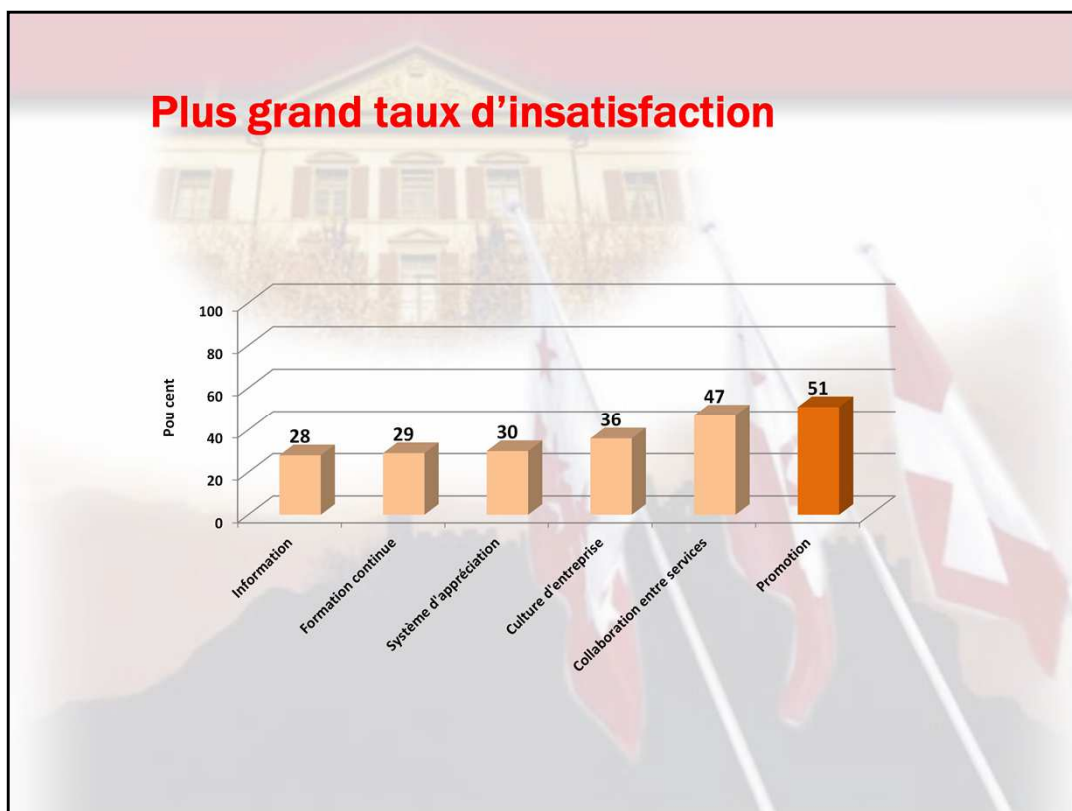
**Contenu du travail :** mon travail est varié, intéressant et motivant et je m'identifie à mon travail.

**Satisfaction et motivation :** voir présentation ci-devant

**Satisfaction des clients :** il s'agit d'une autoévaluation. Les collaborateurs estiment que les clients peuvent les atteindre (90%) et qu'ils ont suffisamment de temps pour s'occuper des clients (63%). 23% disent que les clients les critiquent souvent.

**Supérieur direct :** les aspects positifs sont: mon supérieur direct aspire à un niveau de qualité élevé, fait preuve de loyauté envers l'employeur et il possède de solides compétences professionnelles. A améliorer: donner les informations nécessaires, prendre les décisions au bon fonctionnement de l'unité, simplement remercier les collaborateurs pour le travail effectué et prendre contact avec les collaborateurs en cas d'incapacité de travail.

**Climat de travail :** le collaborateur se sent soutenu pas ses collègues et il travaille efficacement en équipe; les scores sont moins bons pour: nous parlons ouvertement des problèmes au sein de notre équipe et notre équipe se rencontre régulièrement en dehors des heures de travail.



### Commentaires :

**Information** : 28% des collaborateurs sont critiques concernant les informations reçues, ils veulent être informés en 1<sup>ère</sup> ligne par courrier électronique ou par oral (le supérieur et les collègues).

**Formation continue** : le collaborateur est au courant des différentes possibilités de formation et il a la possibilité d'exprimer ses souhaits et ses besoins. Par contre: seulement 40% des collaborateurs profitent régulièrement de l'offre interne de formation et de perfectionnement. 73% des répondants trouvent opportun qu'un programme spécifique soit mis en place afin de développer les compétences de conduite des supérieurs hiérarchiques.

**Système d'appréciation** : les entretiens sont conduits d'une manière professionnelle et les objectifs fixés sont réalisables et atteignables. A améliorer : mieux déterminer le potentiel et les possibilités de carrière et suivre et contrôler régulièrement les objectifs durant l'année.

**Culture d'entreprise** : voir présentation ci-devant

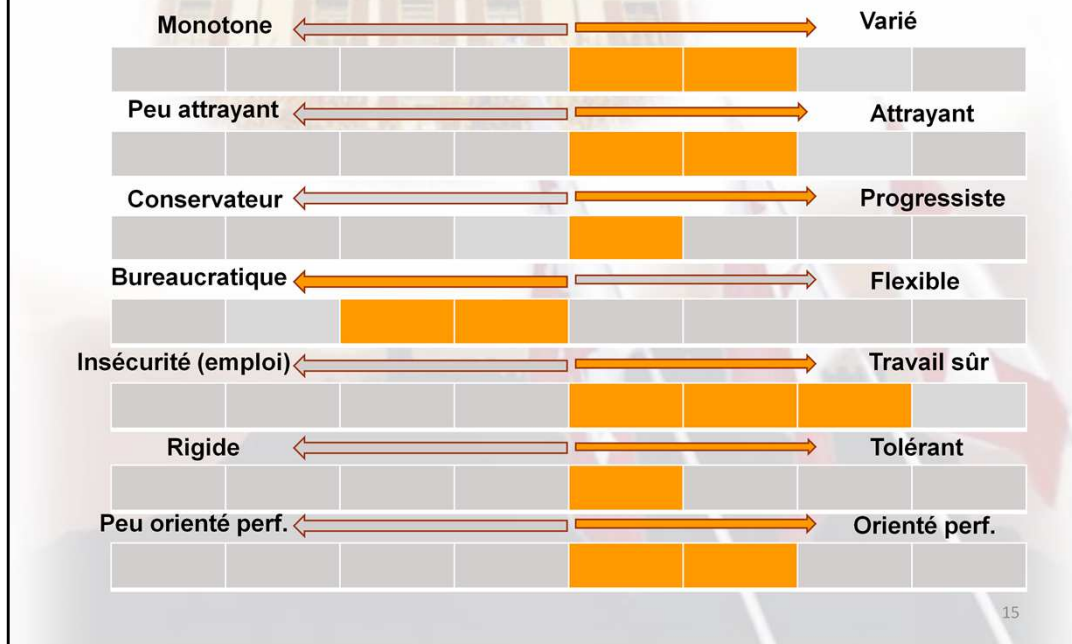
**Collaboration entre services** : 57% des collaborateurs sont de l'avis que leur service encourage résolument la coopération entre ses sections et pour 53% la coopération fonctionne bien entre les différents services de l'Etat du Valais. Pour 49%, il règne une grande cohésion dans leur service.

**Promotion** : pour 83% des collaborateurs, la situation professionnelle correspond aux attentes personnelles. 19% des collaborateurs ont l'ambition de changer de poste et 25% consultent la bourse de mobilité interne. Fait étonnant: que 36% des collaborateurs sont de l'avis d'avoir de bonnes possibilités de carrière au sein de leur propre service. Autres faits intéressants: 57% sont intéressés à suivre un cours/une formation complémentaire afin d'améliorer les perspectives de carrière et 52% seraient prêts à changer de lieu de travail si une promotion venait à se présenter.

Le taux général de satisfaction concernant la mobilité est passée de 36% en 2008 à 49% en 2013. Ceci aussi grâce à la promotion de la mobilité interne intervenue suite à l'introduction de la nouvelle ordonnance sur le personnel du 22.06.2011.



## Perception personnelle de l'Administration cantonale



### Commentaires :

Le collaborateur devait indiquer pour chacun de ces couples de mots, si, selon son avis personnel, l'Administration cantonale se caractérise plutôt par la définition de droite ou plutôt par la définition de gauche. Les mots utilisés n'ont pas été définis. Chaque répondant a fait son interprétation du terme.

Par rapport à 2008, il est réjouissant de constater que les collaborateurs perçoivent leur employeur comme progressiste (en 2008 : conservateur) et étant moins bureaucratique.

## Santé au travail

**Les résultats sont comparables à ceux de la population active suisse, avec toutefois certaines différences.**

### Similitudes

- ☐ 88% des employés sont en bonne santé .
- ☐ 12% ont un état de santé moins bon et une amélioration du soutien spécifique devrait avoir lieu.
- ☐ 32% ressentent un stress fort/très fort.
- ☐ 20.7% estiment que leur travail menace leur santé.

### Principales différences

- ☐ 24% travaillent la nuit, dont 9% >25 nuits/an.
- ☐ Au cours de l'année écoulée...
  - 24% ont été victimes de violences verbales dues à des tiers.
  - 8.5% ont été victimes de violences physiques dues à des tiers.

### Commentaires :

**Globalement**, les chiffres concernant l'état de santé, le stress et le sentiment que le travail menace la santé sont très proches, voire identiques à ceux de la population active suisse (selon les résultats d'une enquête européenne sur les conditions de travail menée en 2010).

**La grande majorité des salariés sont en bonne santé.** Dans une certaine mesure, le travail c'est la santé (rôle central du travail dans la construction de l'identité et de la santé mentale en particulier).

**Les personnes en mauvaise santé** représentent la minorité des salariés mais la majorité des jours d'absence maladie d'une entreprise. Réduire globalement le taux d'absence d'une entreprise nécessite d'intervenir en particulier auprès de ces personnes. L'Etat du Valais a déjà entrepris des mesures importantes à ce sujet : p.ex. soutien par la Consultation sociale, mobilité interne, aménagements de postes pour favoriser le maintien en emploi, collaboration avec l'AI, ...

**Le sentiment que le travail est une menace** pour sa santé est associé à des facteurs de risques à la fois physiques et psychosociaux. Physiques: travail de nuit, vibrations, substances chimiques, port de charges, mouvements répétitifs, violences physiques, ... Psychosociaux: violences verbales, stress, manque de soutien des collègues et des chefs, manque d'autonomie et de contrôle sur le rythme de travail, ...

**Travail de nuit:** au niveau de la population active suisse (tous secteurs confondus), la proportion est de 19.4%. L'Etat rassemble diverses fonctions «de sécurité» qui doivent fonctionner 24/24: police, prisons, centres pour réfugiés, services de piquet pour le déneigement des routes, ... Le travail de nuit est associé à divers problèmes de santé (troubles du sommeil, de l'humeur, de la digestion, de l'alimentation, maladies cardiovasculaires, cancérogène suspecté) et nécessite des mesures d'accompagnement (p.ex. médicales). L'Etat du Valais a déjà pris certaines mesures y relatives.

**Agressions:** les proportions sont plus élevées que pour l'ensemble de la population active suisse. Ceci s'explique par la nature des activités: police, prisons, fonctions de contrôle (p.ex. inspecteurs du travail, service de la circulation), confrontation à des populations précarisées (chômeurs, réfugiés, ...).

## Santé au travail : évolution 2008-2013

**Certains indicateurs se sont dégradés, principalement liés au stress professionnel.**

	2008	2013	Diff.
Charge de travail élevée/très élevée	74.0%	81.2%	+ 7.2%
Stress fort/très fort	25.9%	31.8%	+ 5.9%
Mouvements répétitifs souvent/toujours	41.6%	47.1%	+ 5.5%
Se sent constamment débordé	20.0%	24.4%	+ 4.4%
Ne dispose pas des ressources nécessaires pour faire son travail	12.2%	15.4%	+ 3.2%
S'est déjà absenté pour surmenage	5.0%	7.3%	+ 2.3%
Présente des signes dépressifs	14.0%	16.0%	+ 2.0%

### Commentaires :

Le niveau de stress augmente continuellement, à l'Etat du Valais comme dans l'ensemble de la population active, en Suisse comme à l'étranger. Selon les spécialistes, cette tendance générale s'explique en particulier par la mondialisation de l'économie, la montée en puissance du capitalisme financier et l'individualisation des rapports de travail.

La fonction publique valaisanne n'échappe pas à cette évolution. La proportion de salariés stressés souvent/très souvent est la même que dans l'ensemble de la population active. Les chiffres cités dans le tableau montrent que la pression augmente, de même que les impacts sur la santé.

De manière générale, il semble que les employés de l'Etat du Valais réalisent un niveau élevé de prestations, avec des ressources limitées.

## Santé au travail : évolution 2008-2013

**On constate une amélioration principalement aux niveaux du soutien, de la reconnaissance et du temps de travail.**

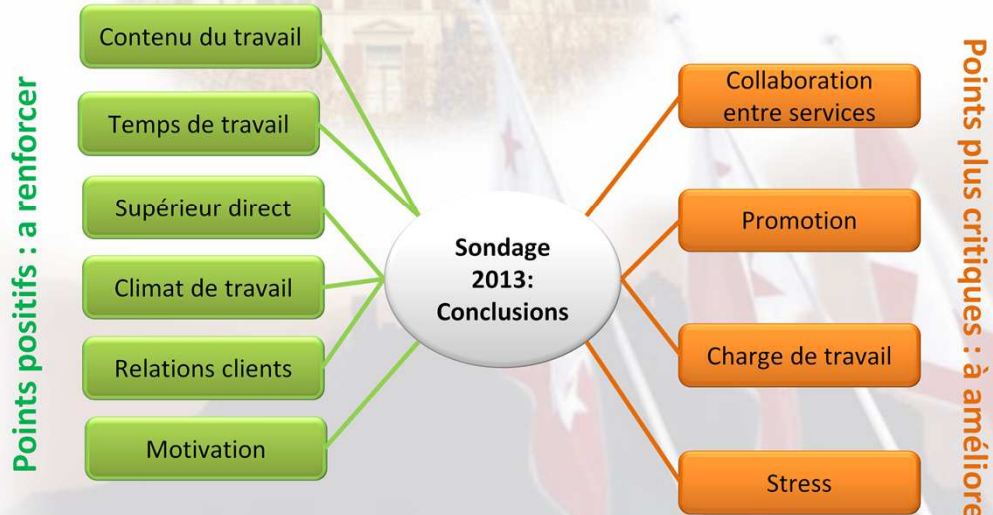
	2008	2013	Diff.
A du contrôle sur son rythme de travail (horaires, délais, charge, ...)	70.9%	78.2%	+ 7.3%
Les efforts sont reconnus (plutôt/tout à fait)	56.5%	61.1%	+ 4.6%
Soutien par le supérieur direct (plutôt/tout à fait)	72.5%	76.5%	+ 4.0%
Conciliation vie professionnelle-vie non professionnelle (facile/moyen)	86.0%	88.7%	+ 2.7%
Santé/sécurité menacée par le travail	22.7%	20.7%	- 2.0%

### Commentaires :

Des améliorations sont constatées sur deux axes de santé au travail : d'une part le temps de travail et d'autre part le soutien et la reconnaissance.

Pour le deuxième point, on constate une amélioration du soutien par le chef et du sentiment que les efforts sont rétribués à leur juste valeur. C'est une thématique qui doit être encore prise en compte dans les mesures de développement des compétences de conduite.

## Sondage 2013 : les conclusions



## Plan d'action

<b>Information</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Améliorer l'information en interne par l'IVS et la communication directe (supérieur).</li></ul>
<b>Compétence de management</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Développer les compétences de conduite des cadres.</li></ul>
<b>Charge de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Veiller à un meilleur équilibre dans le cadre des analyses structurelles et des tâches.</li></ul>
<b>Mobilité interne</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poursuivre les actions de promotion de la mobilité interne.</li></ul>
<b>Santé et sécurité au travail</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Poursuivre les mesures de prévention de la santé et de la sécurité au travail (stress, agressions, etc.).</li></ul>