

## CLIMAT SOCIAL/MOTIVATION

### 91% DE SALARIÉS «DÉSENGAGÉS» (2002)

D'après le cabinet *Gallup Organization*, 28% de la population salariée en France soit 6,6 millions d'actifs, sont «activement désengagés» et 63% «désengagés». Physiquement présents dans l'entreprise mais psychologiquement ailleurs, la grande majorité de salariés avoue subir l'entreprise, plus qu'ils ne la portent et ne la défendent corps et âme. Les véritables «engagés» ne seraient que 9%, un chiffre qui se rapproche de la «*loi de Goebbels*», laquelle indique que dans une masse d'individus donnée, seulement 7% d'entre eux exercent une autorité de leader et une influence active et favorable sur la conduite de la «masse flottante», elle-même forte de 84% d'individus. Les 7% restant s'opposent directement aux leaders du moment et «tirent» volontairement dans le sens inverse de la marche du groupe.

L'analyse de ce cabinet de conseil américain porte sur près de 1,4 millions d'entretiens menés dans 60 pays. Elle estime à 2.615 € (17.150 F.), le coût moyen annuel par salarié démotivé. Sur le fond, cette étude montre que c'est toute la problématique de la gestion du capital humain et de la motivation en entreprise qui est à revoir !

### TENDANCE A LA DÉGRADATION (2002)

Après 3 années fastes, la 6<sup>e</sup> édition du «Portrait social de la France» réalisée par l'*Insee* stigmatise le probable retour d'un début d'assombrissement du climat social en France.

. **Chômage** : A la mi-2002, plus de 2,1 millions de ménages sont concernés par le chômage, soit 13% de l'ensemble des ménages suite au retournement de la courbe du chômage (+101.000 personnes entre juin 2001 et juin 2002).

. **Emploi temporaire** : Repliement continu depuis l'année dernière de l'ensemble des emplois précaires (intérim, CDD, apprentissage et contrats aidés) dans l'emploi salarié concurrentiel, pour s'établir à 11,1% en mars 2002 soit 1 point de baisse sur un an.

. **Temps partiel** : Recul régulier depuis 3 ans dû principalement aux aspects moins favorables des exonérations de charges sociales depuis la mise en place des deux lois sur la réduction du temps de travail. La part actuelle s'établit à 14%, en retrait de 1,2 point par rapport à 1999.

. **Recrutement** : Les pénuries dans certains métiers (BTP, Restauration...) s'atténuent, signe d'un ajustement progressif prouvant que les difficultés étaient davantage conjoncturelles que structurelles.

. **Taux d'activité** : Le taux d'activité des personnes de 15 à 64 ans s'établit à 68,9% en mars 2002, soit une hausse de 0,3% sur un an. Ce point positif s'explique par le repli des dispositifs de préretraite et l'arrêt de l'Arpe (allocation de remplacement pour l'emploi).

. **Revenus d'activité** : L'évolution du revenu disponible brut des ménages est moins dynamique que l'année dernière. Suite au rebond de l'inflation en début d'année, le pouvoir d'achat tend à évoluer négativement (-0,3% au premier trimestre 2002).

. **Scolarité** : A la rentrée 2001, le nombre d'élèves, apprentis et étudiants est en légère baisse de 0,3% sur un an (14,4 millions). La proportion de jeunes d'une génération complète titulaires du baccalauréat est de 61,9% et celle des jeunes ayant réellement obtenu le diplôme est de 69,9%.

. **Vacances** : Aucune variation depuis 10 ans avec 60% de Français partant en vacances au moins une fois dans l'année.

### LE FRANÇAIS EST SEMBLE-T-IL HEUREUX AU TRAVAIL (2003)

Malgré le fait que 75% des salariés estiment que les intérêts des entreprises et des travailleurs sont opposés, un récent sondage *CSA/Enjeux-Les Echos* réalisé en juillet 2003 (en pleine canicule) indique que 9 salariés sur 10 (89%) se disent assez ou très heureux au travail, même s'ils ne sont que 43% à penser que les autres salariés éprouvent le même bien-être qu'eux !

Ce sondage prend à contre pied toute une série d'autres enquêtes menées ces dernières années (notamment sous le gouvernement socialiste), indiquant à l'époque une détérioration des relations sociales dans l'entreprise, la perte de goût pour la valeur travail et l'effort, de la souffrance et du stress, une montée du harcèlement moral, etc.

Mieux encore, il semble aujourd'hui que 84% des salariés du public et du privé se disent intéressés par leur travail (40% s'avouent même passionnés), et plus des deux tiers estiment que leur travail est d'une intensité élevée ou très élevée pour eux. Les seuls véritables points noirs concernent le niveau de salaire et le manque de perspective dans l'évolution de carrière. Ouf ! quand même une ombre au tableau. En tout cas merci la droite et vive l'entreprise !

**. Degré de satisfaction des salariés Français :**

- 86% le lieu de travail
- 85% l'intérêt du travail
- 81% les responsabilités
- 78% l'équilibre vie privée/vie prof.
- 76% l'ambiance entre collègues de travail
- 64% les qualités de votre supérieur hiérarchique direct
- 55% la reconnaissance de votre travail
- 53% le salaire
- 42% les possibilités d'évolution de carrière

Source : CSA/Enjeux-Les Echos

**69% DE SALARIÉS NE PENSENT PAS QUE LE TRAVAIL MÈNE AU BONHEUR (2003)**

Dans le sens opposé du précédent sondage, il apparaît pour Christian Baudelot et Michel Gollac, auteurs du livre «*Travailler pour être heureux ?*» paru aux éditions Fayard, que seulement 43% des ouvriers font du travail l'une des conditions essentielles du bonheur alors que les chefs d'entreprise, les cadres et les professions libérales ne sont que 27% à le penser (73% ne partageant donc pas cet avis). De la même manière, si les salariés ayant un emploi stable sont 31% à penser que le travail mène au bonheur (69% ne le pensent pas), la proportion devient naturellement bien plus forte chez ceux qui en sont injustement privés comme les chômeurs (43%), ou ceux qui ont un emploi précaire (45%). En fait, il apparaît que les actifs des professions supérieures et/ou protégées du secteur public s'avouent bien plus heureux au travail que leurs confrères du secteur privé avec même un rapport extrême de 3 pour 1, entre le professeur des écoles et l'ouvrier non qualifié.

**. «Au travail, avez-vous l'occasion de faire des choses qui vous plaisent et que vous ne pourriez pas faire ailleurs ?» (en % de réponses négatives) :**

- 16,7% Ouvriers non qualifiés
- 27,2% Employés du public
- 31,4% Empl. services aux particuliers
- 32,1% Artisans
- 33% Ouvriers qualifiés
- 34,5% Professions libérales
- 36,8% Empl. de commerce
- 38,2% Profession intermédiaire du privé
- 44% Cadres du privé
- 44,6% Ingénieurs
- 44,9% Professions intermédiaires du public
- 46,5% Agriculteurs
- 48,8% Cadres du public
- 49,3% Professions intermédiaires de la santé
- 50% Techniciens
- 52,6% Contremaîtres
- 52,9% Commerçants
- 54,2% Actifs de l'information et du spectacle
- 55,6% Instituteurs
- 56,8% Armée et police
- 60,2% Professeurs

Source : Insee, enquête «*Travail et modes de vie*»

## UN SÉRIEUX DÉCROCHAGE (2004)

L'expression dans l'entreprise et le niveau de satisfaction au travail semble montrer de sérieux ratés. Selon un sondage de *l'Observatoire du travail l'Express-Bernard Brunhes Consultants-BVA* la satisfaction au travail accuse une baisse de 5 points en 5 mois. Le pourcentage de *satisfaits* passe ainsi de 80 à 75% en étant encore plus fortement accentué chez les plus de 35 ans et les employés. Entre le public et le privé les écarts sont énormes avec 41% des salariés du public qui pensent que le climat social et la charge de travail s'est dégradé, contre 1/3 pour les salariés du privé. En ce qui concerne la perception des projets portés par la direction, les fonctionnaires sont 57% à se dire inquiets contre 38% pour le privé. Un élément très positif concerne la conscience majoritaire parmi les salariés (86%) qu'il vaut toujours mieux s'exprimer face à un problème de travail.

. Taux de réponse «plutôt dégradé» à la question : Diriez-vous qu'au cours des derniers mois, dans votre entreprise, la situation s'est plutôt améliorée, dégradée ou restée inchangée en ce qui concerne... (avec entre parenthèses le taux de progression dans l'insatisfaction) :

Climat social	36%	(+9%)
Charge de travail	35%	(+10%)
Situation économique	28%	(0%)

. Taux de réponse à la question : Aujourd'hui vous sentez-vous plutôt confiant ou plutôt inquiet en ce qui concerne...

	Confiant	Inquiet
L'avenir de votre emploi	67%	32%
Les projets de votre direction	53%	43%
Vos possibilités d'évolution	56%	37%

. Taux de réponse à la question : Sur votre lieu de travail, avec qui pouvez-vous parler de ces sujets d'inquiétude ?

81%	les collègues
37%	le responsable hiérarchique
37%	les représentants du personnel
7%	personne

. Taux de réponse «souvent» à la question : Dans votre travail, êtes-vous confronté(e) souvent, occasionnellement ou jamais à des problèmes dans... (avec entre parenthèses : le taux de personnes pour qui ces problèmes ont des conséquences importantes sur la motivation):

Fonctionnement dans l'organisation du travail	36%	(37%)
Surcharge de travail	36%	(35%)
Qualité du matériel	23%	(38%)
Mauvaise ambiance entre collègues	11%	(42%)
Critiques injustes, déplacées	10%	(43%)
Sécurité dans votre travail	10%	(45%)
Mauvaises relations avec la hiérarchie	6%	(51%)

. Taux de réponse à la question : Finalement, face à un problème au travail, de quelle attitude vous sentez-vous le plus proche...

52%	s'exprimer car cela est utile
34%	s'exprimer même si cela ne sert à rien
9%	ne pas en parler car cela ne sert à rien
5%	ne pas en parler car on risque d'être mal vu

Source : *L'Express-BVA*

## **RIEN NE VA PLUS ENTRE LA PERCEPTION DES MÉNAGES ET LES CHIFFRES OFFICIELS (2004)**

Alors que la majorité des Français a le sentiment que les prix ont augmenté de près de 6% sur l'année, tandis que leurs salaires sont bloqués et/ou augmentent seulement au rythme de 2% l'an, pourquoi les indicateurs officiels des instituts statistiques ne confirment qu'une hausse de 2% ?

Cet écart est très inquiétant, non pas tant sur la réalité de l'inflation découlant de la méthodologie officielle et «moyennée» de calcul des indices et/ou de la nature des relevés de prix, mais plutôt sous l'angle des répercussions salariales et économiques dégradant la situation individuelle des ménages. Des ménages qui subissent une hausse continue et importante du coût de la vie depuis 2001 plus du tout compensée au bas de la fiche de paye.

En d'autres termes, pourquoi existe-t-il une si grande perte collective de pouvoir d'achat depuis plusieurs années, alors qu'au contraire tout devrait concourir à une relance massive de la consommation afin de soutenir la croissance économique ?

## **UN SENTIMENT D'APPAUVRISSMENT (2004)**

Dans une récente enquête *CSA-L'Expansion-France Inter*, 63% des personnes interrogées estiment que leur pouvoir d'achat a diminué ces dernières années, un avis partagé par plus de 70% des cadres, professions libérales et retraités. Les Français sont, par ailleurs, 67% à penser que la principale raison résulte du passage à l'euro avec son cortège d'augmentations insidieuses dans la foulée dont la hausse généralisée des prix dans les grandes surfaces (40% des avis).

Pour 28% d'entre eux, le phénomène résulte surtout de la quasi stagnation des salaires depuis l'instauration des 35 heures. En fait, le sentiment général est que cette hausse des prix d'un côté et cette baisse de revenus de l'autre contribuent directement à créer un écart que l'on n'avait pas connu depuis 1996 sous l'égide d'un certain Alain Juppé, avec ses hausses colossales d'impôts, alors premier ministre de Jacques Chirac. Pour 91% des Français, il est également clair que tous les prix des biens de consommation courante ont augmenté dans des proportions importantes voire quasi inacceptables comme par exemple, pour les frais bancaires sur les cartes bleues (+56%) ou sur le prix symbolique de la baguette (+50% en 2 ans).

## **ENCORE DES PONCTIONS (2004)**

Pour l'année 2005, la tendance ne s'annonce pas non plus sous un jour vraiment favorable en matière de pouvoir d'achat. Sur le plan salarial d'abord où la révision des salaires, hors Smic, ne devrait pas dépasser 2,8 à 3,2% d'actualisation mais peut être plus encore, sur le plan douloureux des prélèvements sociaux et des taxes votés en 2003 et 2004. En effet, afin de financer les multiples déficits (retraite et assurance-maladie), il est prévu une ponction supplémentaire de 7,5 milliards d'euros sur le revenu des Français par le biais d'un alourdissement des cotisations sociales via la hausse de la CSG, la franchise sur les actes médicaux ou encore par l'augmentation des cotisations vieillesse. C'est en moyenne par famille, une contribution de plus de 300 euros qui est ainsi programmée devant frapper tout particulièrement les fonctionnaires et les 6 millions de retraités. Pour certains observateurs, il apparaît évident que le résultat économique et psychologique prévisible de toutes ces grandes manœuvres orchestrées de concert entre le gouvernement et le patronat soit d'inciter les salariés Français à renoncer à une partie de leurs RTT et à travailler plus (révision des 35 heures) afin de bénéficier, en contrepartie, de nouvelles augmentations de salaire !

## **SALARIAT, UN RELATIF CONTENTEMENT (2004)**

Plusieurs enseignements peuvent être retirés de la 3<sup>e</sup> édition de l'Observatoire du travail *L'Express-Bernard Brunhes Consultant-BVA*.

- . Le premier élément est que 75% des salariés se disent relativement satisfaits de leur travail contre seulement 5% de «pas du tout».
- . Le second élément est que 59% des salariés du privé ont une perception majoritairement positive de l'évolution technologique, alors que seulement 12% la considèrent comme une menace. Il en est quasiment de même en ce qui concerne l'obligation et l'importance croissante accordée à la satisfaction des clients et des usagers avec 58% d'avis favorables contre seulement 6% de réfractaires.
- . Le troisième élément est que l'intérêt de la formation, comme facteur de sécurité dans l'emploi, est dorénavant entré dans les mentalités avec 61% de salariés prêts à se former et/ou à reprendre des études. Le changement de poste au sein de l'entreprise (pour 56%), le changement d'employeur (pour 53%), le fait de travailler plus (pour 47%) et/ou carrément d'envisager un changement de métier (pour 46%), sont des perspectives acceptées si celles-ci permettent de bénéficier de davantage de sécurité d'emploi.
- . Le 4<sup>e</sup> élément repose sur un relatif optimisme en matière d'emploi avec 63% de salariés qui ne se sentent pas ou peu exposés au risque d'une perte d'emploi ou de statut dans les prochaines années. Ils ne sont toutefois que 46% à penser qu'il leur sera plutôt facile de retrouver un job équivalent.

. **Taux de réponse à la question «Vous-mêmes, êtes-vous exposés à des risque de...» dans le sens de : OUI, certainement :**

- 46% ...forts dépassements d'horaires de travail
- 40% ...accident du travail
- 30% ...arbitraire dans l'évaluation de votre travail
- 6% ...discrimination liée à votre sexe
- 3% ...harcèlement sexuel

Source : *Express-BBC-BVA*

## **MOTIVATION, LES SALARIÉS FRANÇAIS DANS LA MOYENNE (2004)**

Les salariés français sont 18% à s'investir vraiment dans leur job et 14% à ne faire que le minimum syndical. C'est ce qui ressort d'une récente étude réalisée par *Towers Perrin* auprès de 15.000 salariés européens. Si les Espagnols sont ceux qui s'impliquent le moins (27%), les Allemands sont, au contraire, les meilleurs de la classe avec 23% de salariés pleinement et quotidiennement investis dans leur travail.

## **COMMERCIAUX, UN TOTAL DÉCALAGE DE PERCEPTION (2005)**

Selon une étude de la *Cegos*, il existe un très fort malentendu entre la priorité des facteurs de motivation ressentis par les commerciaux et la perception qu'en ont leurs managers. Par exemple, le facteur numéro 1 pour les premiers n'arrive qu'en 16<sup>e</sup> place pour les seconds et, le facteur principal pour les managers n'arrive qu'en 7<sup>e</sup> position dans l'attente réelle des commerciaux !

. **Classement des facteurs prioritaires de motivation des commerciaux avec, entre parenthèses, le classement du point de vue de leurs managers :**

- 1 Perspective d'évolution (16)
- 2 Reconnaissance des efforts (9)
- 3 Relations avec le management (6)
- 4 Développement des compétences (12)
- 5 Rémunération globale (7)
- 6 Conditions de travail (13)
- 7 Ambiance de travail (1)

## LA FAUTE AU GOUVERNEMENT (2005)

Alors que la dernière enquête menée par le cabinet *Towers Perrin* révèle que 15% des salariés sont «fortement engagés», 65% sont «modérément engagés» et 20% «désengagés» au sein de leur entreprise, seulement 4% des cadres français avouent avoir changé d'entreprise en 2003-2004, ce qui correspond à un vrai record d'immobilisme depuis 10 ans.

Selon Christian Lujan, directeur associé au cabinet *ICS*, «*Le gouvernement répète qu'il faut remettre les Français au travail et laisse entendre que nous sommes tous des «glandeurs». C'est un discours infantilisant et culpabilisant qui ne file pas la pêche aux salariés et influe sur l'investissement au travail.*»

### . Quelques «stats» positives face au travail :

- . 75% des chefs d'entreprise jugent l'idée de «formation tout au long de la vie» comme quelque chose qu'on peut «tout à fait mettre en œuvre» (*Sofres*).
- . 70% des personnes bénéficiant des 35 heures estiment que la loi sur la réduction du temps de travail a été une bonne chose (*Ipsos-CGPME*).
- . 70% des cadres estiment que les «motifs de satisfaction au travail l'emportent» contre 30% pour les ouvriers (Christian Baudelot et Michel Gollac).
- . 33% des ménages français disent avoir retrouvé le moral depuis janvier 2004 (*Insee*).
- . 27% des individus pensent que le travail est la chose la plus importante pour être heureux (Christian Baudelot et Michel Gollac).