

Première Synthèses

Informations

LE DIALOGUE SOCIAL EN ENTREPRISE :

une intensification de l'activité institutionnelle,
des salariés faiblement engagés

ENQUÊTE RÉPONSE

La négociation s'est fortement développée dans les entreprises au cours de la dernière décennie : de la réduction du temps de travail à l'épargne salariale, les discussions entre représentants de la direction et représentants du personnel se sont multipliées. En 2004, dans 87 % des établissements d'au moins 20 salariés, la direction indique que des négociations ou discussions collectives autres que salariales ont eu lieu dans l'entreprise au cours des trois dernières années.

La présence d'institutions représentatives du personnel s'est également renforcée. Du côté des instances élues, de nouvelles structures ont été mises en place, souvent sous la forme de délégations uniques du personnel. Par ailleurs, le mandatement lié à la réduction du temps de travail s'est accompagné de nombreuses implantations syndicales. En 2004, si des représentants du personnel ne sont présents que dans 67 % des établissements de 20 à 50 salariés, 92 % des établissements en disposent au-delà de ce seuil.

La conflictualité du travail s'est aussi intensifiée. Même si les grèves longues ont perdu du terrain, davantage d'établissements ont connu un conflit collectif entre 2002 et 2004 : ils représentent 30 % des établissements d'au moins 20 salariés, contre 21 % six ans auparavant. Avec davantage d'établissements où il y a un représentant du personnel, les conditions d'expression collective des conflits sont plus souvent réunies qu'auparavant. Les conflits individuels ont aussi fortement progressé, les sanctions à l'égard des salariés augmentant tout comme les recours aux prud'hommes.

Les salariés restent cependant éloignés du dialogue social institutionnel. D'après leurs déclarations, les représentants du personnel ne semblent répondre qu'assez peu à leurs attentes. Les représentants de la direction ne semblent pas davantage réussir à entraîner leur adhésion, bien qu'ils mettent de plus en plus souvent en œuvre des politiques de communication et de participation directes.

Élues ou désignées, syndiquées ou non syndiquées, les institutions représentatives du personnel sont de plus en plus nombreuses : en 2004, 76,5 % des établissements de 20 salariés et plus du secteur marchand disposent d'une instance de représentation du personnel, contre 73,5 % en 1998. La présence des institutions représentatives se renforce quel que soit le mandat, mais la progression est particulièrement forte pour les délégués du personnel (graphique 1).

Ces résultats sont issus de l'enquête Relations professionnelles et négociations d'entreprise (REPONSE) de 2004-2005 qui, après les éditions de 1992-1993 et 1998-1999, fournit pour la troisième fois une photographie de la situation sociale des entreprises en France (encadré 1). Réalisée dans 3 000 établisse-



Ministère de l'emploi,
de la cohésion sociale
et du logement

ments, l'enquête met en perspective les points de vue des acteurs en interrogeant à la fois un représentant de la direction, un représentant du personnel (lorsqu'il y en a un) et un échantillon de salariés.

Quel que soit le mandat, la présence des institutions représentatives se renforce

La progression de la représentation des salariés reflète pour une part la transformation du tissu productif : des établissements où les relations sociales sont formalisées remplacent progressivement ceux où la gestion des salariés était fondée sur un mode interpersonnel (encadré 2). Pour une autre part, le dialogue social s'institutionnalise aussi au sein des établissements pérennes : parmi le panel des établissements enquêtés à la fois en 1998 et en 2004, la présence de représentants du personnel a progressé encore plus fortement, et ce malgré les difficultés à renouveler les représentants du personnel, et notamment les équipes syndicales.

Du fait des seuils légaux encadrant la mise en place d'institutions, l'existence de représentants du personnel est bien plus forte dans les grands établissements (encadré 3). Entre 20 et 50 salariés, seulement 67 % des établissements ont des représentants du personnel, essentiellement des délégués du personnel. Dans un tiers des cas, un mandat de délégué syndical est également exercé dans l'établissement (éventuellement par le délégué du personnel). Au-delà de 50 salariés, ce sont 92 % des établissements qui disposent d'une instance, le plus souvent des délégués du personnel et un comité d'entreprise. Dans plus des deux tiers de ces établissements, cette présence s'accompagne d'un ou de plusieurs mandats de délégué syndical. Si elle dépend de la taille, la présence d'institutions représentatives du personnel reflète également des traditions sectorielles : quelle que soit la taille, elle est plus forte dans l'énergie, la banque et

Encadré 1

L'ENQUÊTE RELATIONS PROFESSIONNELLES ET NÉGOCIATIONS D'ENTREPRISE (REPONSE) : UNE PHOTOGRAPHIE DE LA SITUATION SOCIALE DES ENTREPRISES

L'enquête REPONSE a pour objectif de comprendre la dynamique des relations professionnelles au sein des établissements, entre les directions, les institutions représentatives du personnel et les salariés. Le questionnement porte sur la présence et la nature des instances de représentation du personnel, la tenue de négociations et la conclusion d'un accord collectif, l'existence de conflits et la perception du climat social. L'enquête a été réalisée de janvier à juin 2005.

Les points de vue croisés de trois catégories d'acteurs

L'objet de l'enquête justifie la multiplicité des angles d'interrogation et des acteurs enquêtés : 2 930 représentants de la direction, 1 970 représentants du personnel et 7 940 salariés ont ainsi été enquêtés au sein des mêmes établissements.

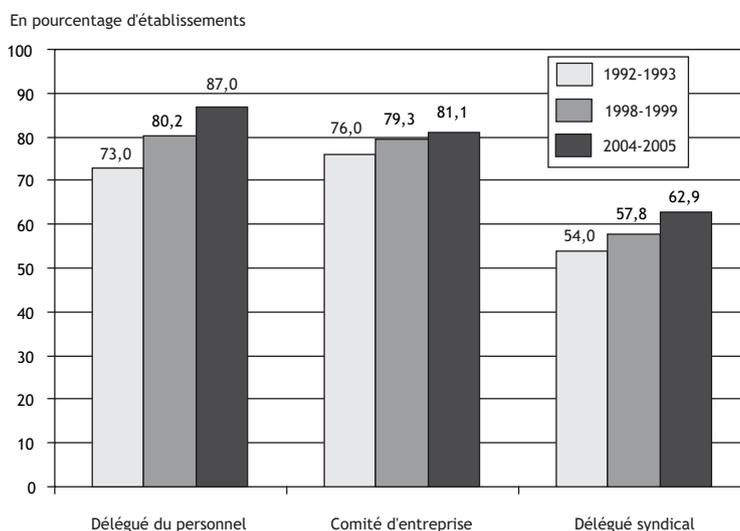
In fine, les trois volets de l'enquête fournissent trois échantillons couplés : les représentants de la direction interrogés correspondent aux représentants chargés des relations sociales dans les 125 200 établissements de 20 salariés ou plus du secteur marchand non agricole ; les représentants du personnel aux représentants de l'organisation ou de la liste majoritaire dans les 98 050 établissements qui disposent, parmi eux, d'une instance de représentation du personnel ; les salariés aux 8 340 000 salariés qui sont depuis plus de 15 mois dans ces établissements.

Un suivi au cours du temps

Les résultats de l'enquête de 2004-2005 sont comparés à ceux de ses éditions précédentes, qui ont été réalisées en 1992-1993 et en 1998-1999 : ces comparaisons sont effectuées sur l'ensemble du champ pour l'enquête de 1998-1999 ; elles sont limitées au champ des établissements de 50 salariés ou plus pour l'enquête de 1992-1993. Sur certaines questions, l'analyse a été précisée en étudiant l'évolution au sein même des établissements, ce que permet l'existence d'un panel composé de 962 établissements enquêtés à la fois en 1998-1999 et en 2004-2005.

Enfin, ce dispositif original permet la correction *a posteriori* des biais de non-réponse qui ont particulièrement entaché les enquêtes antérieures. Au vu des réponses enregistrées dans l'enquête 2004-2005, il a été possible de redresser les résultats donnés par l'enquête 1998-1999, qui tendait notamment à surestimer les taux de couverture des établissements par les instances représentatives du personnel.

Graphique 1
La présence de représentant du personnel dans les établissements de 50 salariés ou plus



Source :
Enquêtes REPONSE
1992-1993, 1998-
1999, 2004-2005
(volet « représentant
de la direction »),
Dares.

Lecture : en 2004-2005, 87 % des établissements ont un délégué du personnel.

Champ : établissements de 50 salariés ou plus du secteur marchand non agricole.

les assurances ; elle est bien plus faible dans les services aux particuliers, le commerce et la construction.

Du côté des institutions élues, la mise en place de nouvelles structures représentatives dans les petites et moyennes entreprises a souvent pris la forme de délégations uniques du personnel. Créées en 1993, ces instances peuvent être élues en lieu et place des délégués du personnel et comités d'entreprise dans les entreprises de moins de 200 salariés : entre 50 et 200 salariés, elles sont présentes dans la moitié des établissements ayant une instance élue en 2004, contre un tiers six ans auparavant. Quant à la présence syndicale, son renforcement a eu pour conséquence d'asseoir encore davantage le pluralisme syndical. Dans les grandes unités, la présence de plusieurs organisations est plus que jamais la norme : au-delà de 200 salariés, alors que neuf établissements sur dix disposent d'au moins un délégué syndical, sept ont des délégués désignés par des organisations différentes.

De nouvelles implantations syndicales ont eu lieu suite à la mise en place du mandatement pour négocier la réduction du temps de travail. En effet, un quart des établissements d'au moins 20 salariés ont eu recours à cette procédure et, d'après les représentants de la direction, des syndicats sont apparus dans un établissement sur dix à l'issue d'un mandatement. Au total, quelque 3 500 implantations syndicales sont ainsi directement liées à la réduction du temps de travail. Elles sont particulièrement le fait de la CFDT et de la CFTC.

De la réduction du temps de travail à l'épargne salariale, l'activité de négociation s'intensifie

Les salaires restent à la fois le principal thème de revendication des représentants du personnel et un sujet central de la négociation : d'après les représentants de la direction, les salaires de

Encadré 2

LA TRANSFORMATION DU TISSU PRODUCTIF

Entre les deux dernières éditions de l'enquête, le nombre d'établissements de 20 salariés ou plus du secteur privé non agricole a, notamment du fait des créations d'entreprises de la fin des années quatre-vingt-dix, fortement augmenté. On en compte 125 200 en 2004, soit 16 % de plus qu'en 1998. Cette expansion a accompagné la transformation du système productif, avec à la fois davantage d'établissements appartenant à des petites ou moyennes entreprises indépendantes, notamment dans le secteur des services, et davantage d'établissements rattachés à des groupes.

Appartenant moins souvent à des entreprises familiales liées à des marchés locaux, les établissements sont de plus en plus dépendants d'objectifs fixés par des maisons mères ou des têtes de groupe cotées en bourse. Par ailleurs, en seulement six ans, la révolution numérique a bouleversé le paysage technologique : en 2004, moins d'un établissement sur douze n'est pas connecté à Internet, contre plus de la moitié en 1998 ; 32 % disposent d'un progiciel de gestion intégrée.

Les représentants de la direction en charge des relations sociales ont eux aussi changé : ce sont de plus en plus des professionnels spécialisés dans les ressources humaines, notamment des jeunes et des femmes, et de moins en moins des dirigeants qui, tout en étant détenteurs du capital de l'entreprise, gèrent eux-mêmes les questions de personnel. Les relations sociales sont davantage formalisées avec à la fois davantage d'instances de représentation du personnel et un développement de modes de management directement orientés vers les salariés (politiques généralisées de communication, entretiens d'évaluation). Une évolution qui n'est pas spécifique aux grands groupes.

Encadré 3

LE CADRE LÉGAL DES RELATIONS PROFESSIONNELLES EN FRANCE

Deux types de représentants du personnel existent en entreprise : les délégués syndicaux sont désignés par une organisation syndicale représentative ; les délégués du personnel et membres du comité d'entreprise sont élus par les salariés (ils peuvent être affiliés à une organisation syndicale ou non).

À partir d'un certain seuil de taille (d'établissement ou d'entreprise), les directions sont soumises à l'obligation d'organiser des élections de représentants du personnel : délégués du personnel dans les établissements de plus de 10 salariés, comités d'entreprise dans les entreprises de 50 salariés ou plus. Dans les entreprises de moins de 200 salariés, une délégation unique du personnel peut être instaurée en lieu et place de ces deux instances.

La désignation d'un délégué syndical n'est pas obligatoire, quelle que soit la taille de l'entreprise. Mais au-delà de 50 salariés, la direction ne peut s'y opposer. En outre, dans les entreprises plus petites, les organisations syndicales peuvent désigner comme délégué syndical un délégué du personnel (pour la durée de son mandat). Elles peuvent également mandater un salarié pour signer un accord, comme ce fut le cas lors de la négociation de la réduction du temps de travail.

2004 avaient donné lieu à des discussions ou négociations dans la moitié des établissements au printemps 2005. Mais, alors que la plupart des thèmes de négociation, du temps de tra-

vail à l'épargne salariale, se sont développés de façon spectaculaire, les salaires ne font pas davantage l'objet de négociation qu'il y a six ans. De fait, la négociation dans les entreprises s'est

intensifiée avec les nombreuses modifications légales effectuées sur cette période (encadré 4 et tableau 1).

D'après les représentants de la direction, les neuf dixièmes des établissements d'au moins vingt salariés ont réduit leur durée du travail dans le cadre des lois Robien et Aubry, dans près des trois quarts des cas, après la conclusion d'un accord d'établissement ou d'entreprise. Même lorsqu'il n'y a pas eu d'accord formel, la direction affirme le plus souvent avoir pris sa décision suite à une négociation : dans seulement 7,5 % des établissements, la réduction du temps de travail est présentée comme une décision unilatérale prise sans discussion avec les salariés. Aujourd'hui, c'est encore souvent sur la modification ou l'aménagement des modalités initiales de la réduction du temps de travail que portent les négociations sur le temps de travail. Entre 1998 et 2004, la RTT a, de fait, été au cœur de l'intensification des relations sociales (tableau 2).

La négociation sur les conditions de travail s'est fortement développée ces dernières années. En raison de l'importance des changements technologiques et organisationnels dans les entreprises, la question des conditions de travail est un sujet fréquent de discussion. Elle ne donne cependant lieu à un accord formel que pour un quart des établissements. L'intensité de la négociation renvoie également à l'émergence de la question de la prévention des risques et de la santé au travail. Les nouvelles dispositions réglementaires de 2002 ont été rapidement mises en œuvre : les trois quarts des établissements ont élaboré un document d'évaluation des risques professionnels en 2004 ; la plupart des établissements ont mis en place des dispositifs de prévention des risques, même s'ils se limitent parfois à des séances d'information des salariés. En 2004, 72 % des établissements de plus de 50 salariés ont des comités d'hygiène,

Source :
Enquêtes REPONSE
1998-1999,
2004-2005
(volet "représentant
de la direction"),
Dares.

Tableau 1
L'activité de négociation (en dehors des salaires) *
En pourcentage d'établissements

	Discussion ou négociation dans l'établissement ou l'entreprise		Conclusion d'un accord dans l'établissement ou l'entreprise
	Entre 1996 et 1998	Entre 2002 et 2004	Entre 2002 et 2004
Le temps de travail (durée, aménagement)	48,4	55,4	36,4
Les qualifications, classifications, carrières	26,3	39,9	16,1
L'emploi	31,1	41,8	14,4
Les conditions de travail (sécurité, etc.)	46,5	64,3	24,6
La formation professionnelle	49,1	63,4	29,3
Les changements technologiques ou organisationnels	-	51,4	17,4
Le droit d'expression des salariés, le droit syndical ...	-	31,9	11,6
L'égalité professionnelle	-	30,1	11,8
L'épargne salariale	-	34,1	20,3
La protection sociale complémentaire	-	45,9	25,8
Ensemble des thèmes (en dehors des salaires) *	-	86,6	63,6

* La négociation sur les salaires a fait l'objet d'un questionnaire spécifique.

Lecture : entre 2002 et 2004, 55,4% des établissements ont négocié sur le temps de travail dans leur établissement ou entreprise.

Champ : établissements de 20 salariés ou plus du secteur marchand non agricole.

Tableau 2
L'impact de la RTT (dans le cadre des lois Aubry et Robien)
sur les relations sociales

En pourcentage d'établissements

	Année où la durée du travail a été réduite (pour la première fois si cela a été effectué en plusieurs étapes)			Ensemble
	Avant 2000	En 2000 ou 2001	Après 2001	
Modalités de la réduction du temps de travail				
Par accord	79,6	70,8	63,1	71,4
Par décision unilatérale, mais après négociation	16,5	19,1	25,5	19,1
Par décision unilatérale sans négociation	2,3	9,0	10,2	7,5
Modalités inconnues	1,6	1,0	1,2	2,0
Recours au mandatement				
Négociation conduite par un salarié mandaté, sans création ultérieure d'un syndicat	27,5	27,5	22,0	25,0
Négociation conduite par un salarié mandaté, avec création ultérieure d'un syndicat	4,5	2,9	2,4	3,1

Source :
Enquête REPONSE
2004-2005
(volet "représentant
de la direction"),
Dares.

Lecture : 79,6 % des établissements qui ont réduit la durée de leur travail avant 2000 l'ont fait par un accord négocié avec les salariés ou leurs représentants.

champ : établissements ayant réduit leur durée du travail, soit 89,6 % des établissements de 20 salariés ou plus du secteur marchand non agricole.

de sécurité et des conditions de travail (CHSCT).

En dehors des salaires, la formation professionnelle est, avec les conditions de travail, le thème qui a fait le plus l'objet de négociation entre 2002 et 2004. Elle s'est fortement développée par rapport aux trois années ayant précédé l'enquête de 1998. En 2004, un plan de formation est établi dans les trois quarts des établissements d'au moins vingt salariés et ceux dont les dépenses de formation se situent en dessous du seuil légal de 1,5 % de la masse salariale sont moins nombreux qu'en 1998. Négociation, élaboration d'un

plan et dépenses élevées consacrées à la formation vont le plus souvent de pair. Thème peu conflictuel, la formation ne semble pas être un enjeu prioritaire pour les représentants du personnel : dans plus de la moitié des établissements, ils estiment que la qualité de l'information fournie par la direction en la matière est satisfaisante ; ils ne la mentionnent que très peu comme un thème de revendication.

Depuis 2001, plusieurs dispositifs légaux ont eu pour but d'inciter les directions d'entreprise à développer l'épargne salariale. Leur mise en œuvre suppose le

LA NÉGOCIATION AU COEUR DES ÉVOLUTIONS RÉCENTES DE LA LÉGISLATION SOCIALE

Les effets de la loi relative à la formation professionnelle et au dialogue social (2004) n'ont pu être étudiés dans l'enquête REPONSE, faute d'un recul temporel suffisant. Mais en dehors de cette loi, de nombreuses évolutions récentes du droit du travail renvoient, dans leur application, à la négociation d'entreprise ou de branche.

La loi Robien (1996) instaure une aide aux entreprises créant ou maintenant des emplois en échange d'une réduction de la durée du travail d'au moins 10 %. La loi Aubry I (1998) fixe le calendrier de réduction de la durée légale du travail à 35 heures et institue un nouveau système d'aide aux entreprises qui anticipent cette échéance en favorisant l'emploi. Pour bénéficier de cette aide incitative, les partenaires sociaux devaient conclure un accord au niveau de l'établissement, de l'entreprise ou, dans certains cas, de la branche. La loi Aubry II (2000) a remplacé ce dispositif incitatif par une aide pérenne subordonnée à la négociation d'un accord majoritaire d'établissement ou d'entreprise, ou à l'application directe d'un accord de branche étendu (pour les entreprises de moins de 50 salariés).

Depuis 2001, plusieurs dispositifs légaux ont eu pour but d'inciter les directions d'entreprise à installer des systèmes d'épargne salariale dans les petites entreprises et, pour les plus grandes, à développer des épargnes à plus long terme (loi sur les nouvelles régulations économiques en 2001, loi de modernisation sociale en 2002, loi portant réforme sur les retraites en 2003). En 2004, puis en 2005, des possibilités de déblocage par anticipation ont par ailleurs été ouvertes, avec obligation de négocier et de conclure un accord pour conserver les avantages fiscaux associés à ce type d'épargne.

Nombreux sont les autres thèmes ouverts à la négociation pour lesquels le cadre législatif et réglementaire a été modifié : depuis 2001 (loi Génisson), les entreprises doivent négocier tous les trois ans sur le thème de l'égalité professionnelle ; un décret portant obligation d'élaborer un document unique d'évaluation des risques professionnels a été promulgué en 2002 ; les dispositifs tels que le droit individuel à la formation ou les périodes de professionnalisation, institués par l'accord interprofessionnel de 2003, puis inscrits dans la loi en 2004, renvoient également à la négociation collective.

plus souvent une négociation et la conclusion formelle d'un accord. De fait, si les négociations concernant l'épargne salariale sont loin de dépasser celles relatives aux conditions de travail ou à la formation professionnelle, une part importante d'entre elles débouche sur un accord : six sur dix, soit presque autant que pour le temps de travail. De plus, la proportion d'établissements ayant un accord d'intéressement a progressé : de 36 % en 1998 à 42 % en 2004. Qu'ils accompagnent ou non les dispositifs d'intéressement ou de participation, les plans d'épargne entreprise ou inter-entreprises existent dans plus d'un tiers des établissements en 2004, dont un quart ont été mis en place depuis 2001. Les plans d'épargne retraite restent, quant à eux, plus limités : ils n'existent que dans un établissement sur dix, le plus souvent dans des grandes entreprises.

Avec l'obligation triennale votée dans le cadre de la loi Génisson (2001), l'égalité professionnelle a été réaffirmée comme un véritable objectif de la négociation collective. Elle n'est pourtant pas

Tableau 3
L'expression collective des problèmes individuels
En pourcentage de salariés

	En l'absence de représentants du personnel	Uniquement en présence de représentants élus du personnel	En présence d'un délégué syndical ou d'un salarié mandaté (accompagné ou non d'élus)	Ensemble
Quelle forme d'expression collective existe d'après les salariés ?				
Une négociation ou une discussion en 2004	25,4	68,6	88,8	76,3
Un arrêt de travail (grève, débrayage, etc.) au cours des trois dernières années (2002, 2003, 2004)	12,0	15,4	54,5	40,4
Qu'est-ce qui gêne les salariés pour s'investir dans leur travail ? *				
La faiblesse des rémunérations.....	43,5	34,9	28,9	32,1
Les conditions de travail.....	25,2	18,6	16,4	18,0
Le manque de formation.....	19,6	14,4	12,6	13,9

Source :
Enquête
REPONSE
2004-2005
(volet « salarié »),
Dares.

* Proportion de salariés répondant « Oui, tout à fait » à la question.

Lecture : en l'absence de représentant du personnel, 25,4 % salariés déclarent qu'une négociation ou discussion s'est tenue en 2004.

Champ : établissements de 20 salariés ou plus du secteur marchand non agricole.

devenue un thème central de la négociation : entre 2002 et 2004, 30 % des directions ont déclaré avoir négocié sur ce thème dans leur entreprise, et seulement 12 % avoir conclu un accord. De plus, selon les représentants du personnel, les plans d'égalité professionnelle n'ont eu un effet sur les salaires, la carrière ou la formation que dans

moins de la moitié des établissements. D'ailleurs, en termes d'inégalités salariales, les établissements ayant négocié ou conclu un accord d'égalité professionnelle ne se différencient pas de façon significative des autres : l'écart de salaire horaire moyen entre hommes et femmes demeure de l'ordre de 20 %.

La conflictualité du travail augmente, même si les grèves longues perdent du terrain

Négociation et conflictualité vont le plus souvent de pair. D'après les salariés, l'existence d'une grève ou d'un débrayage, tout comme la tenue de négociations, dépend très fortement de la présence de représentants du personnel dans l'établissement. Cette présence s'accompagne par ailleurs d'une proportion plus faible de salariés déclarant des problèmes liés à leur situation de travail (tableau 3). Le lien entre négociation et conflit collectif est confirmé par les directions : entre 2002 et 2004, elles déclarent trois fois plus souvent qu'il y a eu un conflit lorsqu'il y a eu négociation dans l'établissement. Mais au-delà des négociations conduites en entreprise, le contexte social et politique a également pesé sur la conflictualité, à l'occasion par exemple de la réforme des retraites et de la sécurité sociale en 2003 et 2004. Au total, la part des établissements qui ont connu un conflit collectif au cours des trois dernières années a fortement augmenté : 30 % en 2004, contre 21 % en 1998.

Ce sont les formes les moins traditionnelles de conflictualité qui ont le plus progressé. Ainsi en est-il des actions collectives sans arrêt de travail, comme les pétitions : de 8,5 % des établissements entre 1996 et 1998 à 10,5 % entre 2002 et 2004. Ainsi en est-il également des actions avec un arrêt inférieur à une journée, comme les débrayages : de 7,5 % à 10,5 %. En revanche, les actions plus classiques, comme les grèves d'au moins deux jours, perdent du terrain : entre 2002 et 2004, elles ne concernent plus que 2,5 % des établissements, contre 3 % six ans plus tôt. Moins souvent effectués dans le cadre d'une grève longue et massive, les conflits n'en sont pas pour autant moins visibles : dans plus d'un quart des établissements où il y a eu un conflit, la direction indique qu'il a donné

lieu à une expression dans la presse ou les médias, ou à une manifestation de salariés en dehors du lieu de travail. Fortement médiatiques, les actions « coup de poing » comme les occupations de lieux publics ou les menaces de destruction de biens et de dommage à l'environnement sont plus rares : elles ne concernent qu'un établissement conflictuel sur quinze.

La conflictualité du travail ne se limite pas à ses formes collectives : elle reste souvent individuelle, lorsque les problèmes des salariés n'ont pas de dimension collective ou qu'ils ne les expriment pas comme tels, notamment en l'absence de représentants du personnel. Les directions d'établissement ne signalent pas rencontrer plus qu'auparavant des incidents avec leurs salariés : tensions entre collègues, avec un supérieur, etc. Toutefois, de plus en plus indiquent avoir recours à des procédures disciplinaires dans la gestion de leurs rapports avec les salariés : en 2004, la direction affirme avoir appliqué des sanctions dans 72 % des établissements, contre 66 % en 1998. Utilisé aujourd'hui dans plus d'un tiers des établissements, le licenciement pour faute a particulièrement progressé. Et lorsqu'il y a des sanctions dans l'établissement, une

part plus importante de salariés est concernée : 50 % contre 38 %.

Autre signe, cette fois en miroir, de l'augmentation de la conflictualité individuelle, la montée des recours aux prud'hommes : s'ils restent le fait d'un ou deux salariés dans la grande majorité des établissements, ils concernent 42 % de ces derniers en 2004, contre 36 % six ans plus tôt. Mieux informés sur leurs droits (les documents juridiques sont de plus en plus diffusés à l'intérieur des entreprises), les salariés hésitent de moins en moins à porter leurs litiges en dehors de l'entreprise. Les représentants du personnel jouent aussi un rôle important dans la prise en charge de ces questions individuelles : dans près de la moitié des établissements, le représentant du personnel indique qu'il a apporté un conseil juridique aux salariés au cours des trois dernières années ; ce rôle est confirmé par les salariés qui signalent, dans 40 % des cas, qu'ils vont voir en priorité un représentant du personnel lorsqu'ils sont touchés par une procédure de licenciement.

La conflictualité du travail est loin d'être le fait de quelques entreprises isolées ou de secteurs protégés : en moyenne, 42 % des salariés indiquent qu'il

Tableau 4
Regards croisés sur les représentants du personnel et les syndicats

	Opinion sur les représentants du personnel portée par les... *	
	Représentants de la direction	Salariés
Les salariés peuvent se défendre seuls.....	91,2	42,2
Les représentants du personnel traduisent les aspirations des salariés	79,0	65,8
Les représentants du personnel influencent les décisions de la direction	58,1	36,9
Les syndicats jouent un rôle irremplaçable dans la représentation des salariés	40,7	65,9
Les syndicats gênent le déroulement des activités de l'entreprise	43,2	29,5
Les syndicats font passer leurs mots d'ordre et leurs intérêts avant ceux des salariés	67,9	57,2
Les syndicats rendent des services aux salariés	65,4	73,6

Source :
Enquête
REPONSE
2004-2005
(volets
« représentant
de la direction »
et « salarié »),
Dares.

* Proportion de représentants de la direction et de salariés répondant « tout à fait » ou « plutôt » d'accord pour chacune des affirmations proposées.

Lecture : respectivement 91,2 % et 42,2 % des représentants de la direction et des salariés sont d'accord avec l'affirmation selon laquelle « les salariés peuvent se défendre seuls ».

Champ : établissements de 20 salariés ou plus du secteur marchand non agricole, qu'il y ait ou non des représentants du personnel.

y a eu un arrêt de travail dans leur établissement au cours des trois dernières années ; et 16 % déclarent y avoir participé. Même dans des secteurs où la présence syndicale est faible, comme la construction ou le commerce, les conflits ne sont pas rares : respectivement 18 % et 26,5 % des salariés ont été confrontés à une grève ou à un débrayage.

Des salariés en retrait par rapport à leurs représentants

Bien qu'ils recourent parfois à des actions collectives et qu'ils continuent de se déplacer en masse à l'occasion des élections professionnelles – la participation y atteint 75 % –, les salariés se situent le plus souvent en retrait du fonctionnement institutionnel des relations sociales en entreprise. En dehors des conflits et des scrutins, les représentants du personnel apparaissent même isolés. D'après eux, en moyenne, seulement 12 % des salariés se retrouvent dans la semaine au local du comité d'entreprise. Et, après la stabilité observée entre 1992 et 1998, les taux de syndicalisation sont repartis à la baisse : de 12 % en 1998 à 10,5 % en 2004 d'après les représentants de la direction. Alors que la présence syndicale s'est renforcée par le biais de nouvelles implantations, la participation des salariés au fonctionnement des sections semble ainsi s'être affaiblie, signe d'une institutionnalisation des syndicats.

De fait, les relations des salariés avec leurs représentants du personnel ne vont pas de soi. Seulement un quart des salariés indique qu'ils ont participé à une réunion organisée par les représentants du personnel au cours des trois dernières années. Par ailleurs, si 90 % des salariés savent qu'il y a un représentant du personnel dans leur établissement, très peu en perçoivent réellement l'action. Les représentants du personnel n'apparaissent que comme un canal d'information secondaire, les

salariés indiquant en grande majorité être d'abord informés par leur direction ou leur encadrement. Ils ne signalent pas davantage aller les voir en cas de problème : confrontés par exemple à de mauvaises conditions de travail, seulement 18 % des salariés déclarent qu'ils s'adressent en priorité à un représentant du personnel, contre 31 % à leur direction et 45 % à leur encadrement intermédiaire.

Les salariés se révèlent d'ailleurs sceptiques quant à l'efficacité des représentants du personnel (tableau 4). S'ils sont une nette majorité à considérer qu'ils traduisent bien les aspirations des salariés, seulement un tiers estime qu'ils influencent les décisions de la direction lors des négociations. Mais, contrairement à la direction, les salariés expriment des attentes fortes vis-à-vis de leurs représentants : alors que dans plus de neuf établissements sur dix, la direction estime que les salariés sont en mesure de défendre directement leurs intérêts, moins de la moitié des salariés affirment la même chose. Face aux syndicats, l'attitude ambivalente des salariés est encore plus marquée : s'ils sont plus de la moitié à estimer que les syndicats font passer leurs mots d'ordre et leurs intérêts avant ceux des salariés, près des trois quarts affirment qu'ils leur rendent des services.

De façon quelque peu surprenante, les directions se révèlent moins critiques par rapport aux représentants du personnel : dans les trois quarts des établissements, elles estiment que les représentants du personnel traduisent bien les aspirations des salariés ; elles déclarent plus souvent que les représentants du personnel eux-mêmes (58 % contre 49 %) que ces derniers influencent leurs décisions lors des négociations. Pour les entreprises, les représentants du personnel, et les syndicats en particulier, sont des acteurs institutionnels qui apparaissent utiles, en règle générale peu gênants, mais dont elles estiment pouvoir se passer en s'adressant directement aux salariés.

Les directions s'efforcent de développer des relations directes avec les salariés

Les directions semblent de plus en plus respecter les obligations légales relatives à l'existence d'instances de représentation du personnel et à leur fonctionnement : tenue des réunions, respect des heures de décharge. Elles ne limitent pas pour autant les relations sociales à un dialogue avec ces institutions. Même pour établir un diagnostic de la situation sociale, les directions ne font que modérément, et de moins en moins, confiance aux représentants du personnel : le climat social est de plus en plus souvent évalué directement à partir de l'absentéisme, des démissions ou des griefs exprimés par les salariés, critères cités comme prioritaires par 47 % des directions en 2004, contre 34 % en 1998. À l'inverse, seulement 23 % des directions (contre 27 % en 1998) indiquent qu'elles s'appuient en premier lieu sur des critères liés aux représentants du personnel : activité syndicale, griefs exprimés par les représentants, ambiance des réunions du personnel ou conflits.

Entre 1998 et 2004, les politiques de communication directe à l'égard des salariés se sont encore développées. Un nombre croissant d'établissements diffusent des documents relatifs à la vie de l'entreprise et à ses règles de fonctionnement : journal ou bulletin d'entreprise, règlement intérieur, circulaires et notes internes. Toujours d'après les directions, les dispositifs d'information des salariés se sont généralisés, quel que soit le thème : situation économique de l'entreprise, perspectives d'évolution de l'emploi, possibilités de formation, etc. Pourtant, si les réponses des salariés confirment que les directions et l'encadrement sont les principaux vecteurs d'information, loin devant les représentants du personnel, elles témoignent d'une efficacité très relative des politiques de communication : plus d'un quart

des salariés indiquent par exemple ne pas être informés des perspectives d'évolution de l'emploi dans leur établissement lorsque la direction affirme diffuser régulièrement, et à l'ensemble des salariés, des informations sur ce thème.

Autre signe de la volonté d'entretenir des relations individualisées avec les salariés, les entretiens d'évaluation se généralisent : en 2004, ces dispositifs existent dans 77 % des établissements (contre un peu plus de 60 % en 1998). Les salariés confirment la tenue effective de ces entretiens, la moitié déclarant en avoir avec leurs supérieurs. Du côté des politiques salariales, l'individualisation des rémunérations progresse également, et plus fortement pour les cadres, notamment par le biais de primes liées à la performance individuelle : primes d'objectif,

de rendement, etc. La motivation des salariés semble être un objectif essentiel pour l'entreprise. Pourtant, si les directions comprennent assez bien les éléments qui poussent les salariés à s'investir dans leur travail (la satisfaction du travail bien fait et l'envie de satisfaire au mieux les clients ou usagers de l'entreprise), elles ne parviennent pas toujours à les satisfaire : 58 % des salariés considèrent que, compte tenu des efforts qu'ils font, l'entreprise ne reconnaît pas leur travail à sa juste valeur.

Les représentants du personnel identifient bien, quant à eux, les principaux problèmes des salariés que sont le manque de reconnaissance et la faiblesse des rémunérations. Mais, comme les représentants de la direction, ils ne semblent que peu réussir à répondre à leurs attentes. D'ailleurs, si les acteurs

institutionnels, directions mais aussi représentants du personnel, jugent à une large majorité (respectivement 90 % et 61 %) que le climat social est calme ou plutôt calme, 48 % des salariés estiment à l'inverse qu'il est tendu ou très tendu.

Le système des relations professionnelles ne semble pas réellement en crise, comme en témoigne son intense activité au cours des dernières années. Il n'en reste pas moins que les salariés continuent à occuper une place en retrait par rapport à son fonctionnement institutionnel.

Thomas AMOSSÉ (Dares).

Bibliographie

[1] « Où en est le rapport salarial ? Nouveaux éclairages de l'enquête Relations professionnelles et négociations d'entreprises (REPONSE) », *Travail et Emploi*, n° 93 (2003).

[2] Cezard M., Dayan J.-L., (1999), « Les relations professionnelles en mutation », *Données Sociales*, p. 189-198, Insee.

[3] « Les relations sociales en entreprises : une approche nouvelle », *Travail et Emploi*, n° 96, (1996).

PREMIÈRES INFORMATIONS et PREMIÈRES SYNTHÈSES sont éditées par le Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement, Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES), 39-43, quai André Citroën, 75902 Paris Cedex 15.
www.travail.gouv.fr (Rubrique Études et Statistiques)

Directeur de la publication : Antoine Magnier.

Téléphone Publications : 01.44.38.22.(60 ou 61) / Documentation : 01.44.38.23.(12 ou 14) / Télécopie : 01.44.38.24.43

Réponse à la demande : 01.44.38.23.89 / e-mail : dares.communication@dares.travail.gouv.fr

Rédacteur en chef : Gilles Rotman. Secrétariat de rédaction : Evelyn Ferreira et Francine Tabaton. Maquettistes : Daniel Lepasant, Guy Barbut, Thierry Duret.

Conception graphique : Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement. Reprographie : DAGEMO.

Abonnements : *La Documentation française*, 124, rue Henri Barbusse 93308 Aubervilliers Cedex. Téléphone : 01.40.15.70.00. Télécopie : 01.40.15.68.00

www.ladocumentationfrancaise.fr

PREMIÈRES INFORMATIONS et PREMIÈRES SYNTHÈSES

Abonnement 1 an (52 n°) : France (TTC) 120 €, CEE (TTC) 126,50 €, DOM-TOM et RP (HT, avion éco.) : 125,20 €, hors CEE (HT, avion éco.) 129,10 €, supplément avion rapide : 7,90 €.

Publicité : Ministère de l'emploi, de la cohésion sociale et du logement. Dépôt légal : à parution. Numéro de commission paritaire : 3124 AD. ISSN 1253 - 1545.