



L'humain au cœur du travail

➤ Les résultats de l'enquête sur le travail menée par la Mission ouvrière fait apparaître une forte implication des salariés dans leur emploi, source d'accomplissement de leurs capacités tout autant que de pression et parfois de mal-être. C'est un lieu où s'expriment également de belles solidarités et d'engagement pour les autres.

Dans nos Orientations de Lourdes 2015, nous parlons de « *partager la joie de croire dans nos lieux de travail, donner sens au travail lui-même dans un contexte difficile, chercher sa beauté, retrouver une manière d'en être fiers sans nier pour autant les galères* ». Et nous ajoutons : « *Quand une personne dit son travail ou son non-travail, elle peut devenir actrice pour défendre son outil et lutter avec d'autres contre l'injustice* ».

C'est sur cette base que le Secrétariat national de la Mission ouvrière a élaboré et proposé une enquête sur le travail (par Internet ou sur papier) de fin février à fin avril 2016. Cette enquête n'avait pas une prétention scientifique. Elle visait simplement à recueillir des informations, données et expressions pour permettre une analyse et faire des propositions. L'essentiel des questions portaient sur la description et la perception du travail, ainsi que sur les solidarités vécues et la connaissance des principaux droits.

Une équipe de la Mission ouvrière en a tiré un certain nombre d'éléments dont elle présente un premier compte-rendu.

Si elles ne constituent pas un échantillon complet, les 608 personnes ayant répondu au questionnaire représentent une belle diversité de salariés (dont deux tiers de femmes) issus de multiples secteurs professionnels, avec une répartition équilibrée des âges.

Il faut signaler une surreprésentation des diplômés au-delà du Bac mais deux tiers exercent un métier d'ouvrier ou d'employé. C'est le signe qu'aujourd'hui on ne travaille plus toujours à son niveau de formation.

On peut aussi relever :

- plus d'une moitié est employée dans le secteur privé,
- plus des deux tiers ont un contrat à durée indéterminée,
- trois cinquièmes sont embauchés dans une structure supérieure à 50 personnes,
- un petit tiers travaille à temps partiel (dont une très grande majorité de femmes).



Stress et bien-être au travail

Concernant la perception du travail, pour beaucoup il s'apparente au stress. En effet, 41 % des enquêtés utilisent le terme « stressant » pour qualifier leur travail, dont 20 % en premier terme.

D'autres aspects négatifs du travail sont également soulignés : « répétitif », « monotone », « sans intérêt », « épuisant »...

Au contraire, 66 % des réponses expriment les apports positifs du travail : « varié », « plaisant », « agréable », « intéressant », « constructif », « valorisant »... L'autonomie, la responsabilité et les relations humaines sont des éléments particulièrement mentionnés comme facteurs de bien-être au travail. À souligner que 13 % mentionnent à la fois un travail stressant et plaisant. On retrouve là le phénomène du stress « naturel » ou « positif », c'est-à-dire stimulant, qui ne doit pas occulter le stress négatif qui peut déboucher sur le burn-out et ses multiples conséquences sur la santé.

Fierté, estime de soi, lien social...

Heureusement, le travail est riche ! 94 % des réponses mentionnent de façon significative les apports positifs du travail dans la vie : joie, vie, fierté, bonheur, accomplissement, plénitude, estime de soi, équilibre, créativité, liberté, élément structurant, lien social, vie collective, reconnaissance sociale... Autant de mots mis en avant dans les réponses aux questions posées sur la perception du travail.

Exemples : « Une joie profonde et renouvelée d'être en contact avec des travailleurs d'horizons différents, et que tous ensemble nous œuvrons pour un bien commun même si certains en n'ont pas conscience ».

« Je socialise : échanges entre collègues, du même service et avec les autres services aussi. J'apprends beaucoup de nouvelles choses, à l'international ou dans les domaines techniques et autres à travers les rapports d'expertise à traduire, ça me pousse aussi à me lever assez tôt le matin, et à me déplacer. Je réalise que je peux apporter mes compétences à l'entreprise et j'en acquiers de nouvelles au fil des années. »

Le travail est loin de n'être qu'une source de revenus, qu'un gagne-pain. En témoignent le classement des réponses à la question : « le travail, pour vous c'est... », avec des nuances parfois selon les âges : « vivre des liens » (81 % des jeunes et 91 % des plus de 30 ans), « recevoir un salaire » (72 % des jeunes et 80 % des plus de 30 ans), « développer mes compétences » (65 % des moins de 30 ans et 60 % environ au-delà), « fierté de ce que je fais » (61 % des 18-30 ans, mais 52 % seulement des plus de 50 ans), « être utile à la société » (55 % des moins de 30 ans, 60 % des 30-50 ans, et 66 % des plus de 50 ans), « prendre des responsabilités » (autour de 46 %).

On remarque donc que plus on est jeune, moins l'aspect du salaire est important dans le fait de travailler, ce qui ne correspond pas tout à fait à ce qu'on entend des jeunes aujourd'hui. En revanche, plus on est âgé et plus l'aspect d'être utile à la société est important. L'accès aux responsabilités et la fierté du travail accompli sont apparemment plus importants chez les jeunes, ce qui est porteur d'espoir pour redonner au travail pleinement son sens.

Manque, souffrance, colère...

Pour autant, 91 % des enquêtés expriment des difficultés au travail, dans ses aspects négatifs et ses limites : temps de trajet élevé, salaires bas, impacts sur la santé, pénibilité des tâches, jeux de pouvoirs et de concurrence, infantilisation par les supérieurs, pression des résultats, précarité, souffrance morale...

Dans de nombreuses réponses apparaît le mot « manque » : manque de respect (y compris de la vie privée), de reconnaissance, de moyens humains, de temps, d'organisation, etc. Derrière ce terme, on peut aussi voir l'envie d'aller plus loin, l'envie de bien faire son travail malgré l'existence de limites, de lacunes.

Des témoignages : « L'ambiance se dégrade, je suis témoin de la souffrance du personnel soignant : cela est dû à la politique de l'hôpital qui ne remplace pas, n'embauche pas, et fait des économies sur le dos des patients en maltraitant le personnel soignant ».

« La condition des contrats précaires est désastreux : on utilise les contrats uniques d'insertion pour pourvoir à moindre coût des emplois permanents avec un renouvellement constant de personnels qualifiés ; cette attitude est innommable ! »

Si des manques sont bien là, et sont source de souffrances, des mots très forts sont également employés pour exprimer la vie de travail. Ces mots nous redisent combien le drame du chômage peut casser, détruire une personne. Travailler permet de poursuivre le « travail de la création », source de vie sociale, et par là accomplissement de soi. Et derrière la colère exprimée dans diverses réponses, on retrouve des revendications, des envies de se rassembler pour améliorer les conditions de travail.

On voit bien là la conscience de l'importance du collectif et des relations professionnelles.

Des solidarités entre collègues

Près de 60 % des réponses expriment de bons liens avec les collègues : liens « positifs », « corrects », « professionnels », « cordiaux », « d'entraide », « excellents », « amicaux »...

Plus concrètement :

« On se serre les coudes face à des situations difficiles. »

« Sans travail d'équipe, pas d'avancée, l'écoute et l'entraide sont primordiales. »

« La directrice nous reçoit dans son bureau pour régler les conflits qui pourraient s'amplifier, et nous savons prendre le temps de la convivialité pour entretenir de bonnes relations. »

À l'inverse, d'autres expressions soulignent les difficultés rencontrées :

« Peu d'esprit d'équipe, l'individualisme l'emporte. »

« Le changement de direction et les challenges individuels nous ont monté les uns contre les autres, tuant le moral et l'ambiance. »

« Grande solitude, chacun travaille pour soi, avec une différence entre les titulaires et les non titulaires. »

Dès lors, 64 % estiment qu'il y a des solidarités ou des événements fraternels vécus sur leur lieu de travail tandis qu'ils sont 28 % à répondre qu'il n'y en a pas. Les formes que celles-ci revêtent sont, dans l'ordre : anniversaires, repas, soutien durant les périodes difficiles, partage, pots, café, sorties...

Quelques paroles significatives :

« Pallier l'absence d'une personne en se partageant son travail pour qu'à sa reprise elle ne soit pas noyée. »

« Nous covoiturons si un de nous ne peut se rendre sur notre lieu de travail à cause d'un problème de transport. »

« Communion de prières dans la maladie ou les décès. »

« J'ai donné des RTT à une collègue qui avait besoin de jours pour être aux côtés de son mari malade. »

Des liens hiérarchiques moins bons

4 salariés sur 10 signalent de bons liens avec leur hiérarchie. Et 1 sur 10 seulement en a très peu, voire pas du tout.

Des exemples positifs :

« Il n'existe pas vraiment de hiérarchie en dehors du chef d'entreprise souvent sur le terrain. »

« Mes responsables directs sont compétents et disponibles au dialogue pour répondre aux problèmes liés au métier ou à l'organisation du service. »

Des exemples négatifs :

« La directrice connaît peu le contenu de notre travail et ne cherche pas à s'informer ni à être à l'écoute du personnel. »

« Relation très mauvaise car harcèlement qui justifie un arrêt de travail. »

« Tout dépend de l'humeur, et souvent les apprentis sont pris pour des bouche-trous. »

Dans les diverses expressions reviennent fréquemment de meilleurs rapports avec le supérieur direct qu'avec la hiérarchie plus élevée. Et à travers ces exemples, qu'ils concernent les liens avec les collègues ou ceux avec la hiérarchie, on constate à quel point l'environnement humain peut être, selon les cas, source d'épanouissement et d'entraide, ou au contraire source de tensions, de destructions et de souffrances fortes sur le lieu de travail.



Souhaits d'équilibre et d'évolution

Au chapitre des souhaits exprimés dans le travail, quatre éléments apparaissent plus nettement :

- 95 % souhaitent avoir un équilibre entre vie de travail et vie de famille (plus fortement exprimé chez les plus de 30 ans que chez les moins de 30 ans) ;
- 92 % souhaitent être reconnu dans leur travail (souhait plus marqué chez les plus de 30 ans) ;
- 74 % souhaitent évoluer dans le travail ;
- 69 % souhaitent faire des formations qualifiantes et 27 % ne le souhaitent pas.



Un droit du travail connu

72 % des sondés affirment connaître leurs droits au travail. Mais seulement 52 % des privés d'emploi l'expriment. On peut logiquement voir le lien fort entre situation professionnelle et connaissance des droits. Ce qui provoque un accroissement des inégalités parmi les travailleurs, en précarisant d'autant plus les plus éloignés de l'emploi. De même, 62 % des jeunes disent ne pas connaître leurs droits, ce qui semble mettre en avant les lacunes du système d'enseignement.

Concernant les instances représentatives du personnel (IRP), 68 % disent avoir des délégués du personnel (normalement présents au-delà de 10 salariés), 53 % un comité d'entreprise (à partir de 50 salariés) et 25 % un comité technique paritaire (dans la fonction publique), 60 % un comité d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail. 82 % ont une médecine du travail. 16 % des personnes en emploi déclarent n'avoir ni DP, ni CE, ni CHSCT, ce qui globalement correspond à la proportion de personnes travaillant dans une structure regroupant moins de 11 salariés.

Concernant l'absence de syndicat dans l'établissement pour près de 30 %, on peut se demander quelles sont les raisons de cette absence : refus ou méfiance de l'employeur, refus ou indifférence des salariés, relations directes avec l'employeur... ?

Globalement, ces chiffres sont à nuancer. Savoir qu'il existe un délégué du personnel ou un comité d'entreprise ne signifie pas nécessairement qu'on en a compris tout le rôle. Il serait utile d'avoir plus d'informations sur l'utilisation de ces instances. Ainsi, en cas de problème, 77 % estiment savoir auprès de qui se tourner (mais c'est moins fort chez les jeunes pour lesquels l'entrée dans le monde du travail est marquée par l'absence de connaissances suffisantes pour pouvoir correctement réagir et se défendre) : d'abord le délégué du personnel et le syndicat, puis la hiérarchie (ou les Ressources humaines) et la médecine du travail, enfin l'inspecteur du travail et les collègues. L'avocat ou les Prud'hommes sont très peu cités.

Actions et solidarités au travail

33 % des enquêtés ont un engagement dans leur entreprise ou leur structure, mais seulement 14 % chez les jeunes (ce qui est concordant avec les résultats précités). Et tandis que pour tout le reste des questions, les réponses sont équivalentes entre hommes et femmes, celle-ci ne sont que 25 % engagées dans l'entreprise, ce qui montre la persistance d'inégalités dans le monde professionnel, notamment en ce qui concerne la prise de responsabilités.

Dans la majorité des cas (60 %), l'engagement est syndical. Il peut aussi se traduire par une participation aux IRP : 22 % des sondés sont membres du CE, 26 % sont délégués du personnel et 23 % font partie du CHSCT. Ces chiffres sont bien au-delà des taux classiques de participation à la vie de l'entreprise, ce qui est certainement à rapprocher avec le fait que prioritairement ont répondu des personnes proches du réseau de la Mission ouvrière, probablement plus enclines à s'engager au travail.

D'autres engagements sont mentionnés : sauveteur-secouriste, membre d'une commission paritaire ou du conseil d'administration, participation à la commission de la vie sociale...

43 % (mais seulement 24 % chez les plus jeunes) disent également avoir vécu des démarches personnelles ou collectives, des actions ou des luttes au cours des cinq dernières années.

Quelques exemples d'actions ou luttes menées par des personnes ayant répondu au questionnaire :

« Lettre de l'équipe envoyée à la direction pour empêcher la fin d'un CDD, sondage collectif sur les conditions de travail, participation active aux instances (CE). »

« Lutte pour garder notre emploi il y a quatre ans lorsque mon entreprise a été rachetée par un ensemble de banques internationales (logique pour la gestion de l'eau en France...). »

« Mouvement de grève lors du licenciement abusif d'un collègue. »

« J'ai participé activement à la vie syndicale de mon ancien lycée, prenant part aux actions diverses : soutien aux élèves venant de l'étranger, manifestations, motions, luttes pour nos droits, nos heures, projets engagés socialement avec les collègues... »

Benoît NOBLET
pour le groupe « Enquête Travail »

Retrouvez l'ensemble des résultats de l'enquête sur :

www.mission-ouvriere.info