

Etude quantitative auprès des techniciens et agents de maîtrise

Analyse



Metz, le 2 novembre 2009



SOMMAIRE

1. ANALYSE GLOBALE	3
1.1. CONTENU DU TRAVAIL ET EVOLUTION DES METIERS	4
1.1.1. <i>Définition de l'emploi</i>	4
1.1.2. <i>Contenu et sens de son emploi</i>	4
1.1.3. <i>Evolution des métiers et qualifications</i>	5
1.1.4. <i>Autonomie et marges de manœuvre</i>	5
1.1.5. <i>Temps de travail</i>	5
1.1.6. <i>Responsabilités exercées</i>	6
1.1.7. <i>Externalisation des activités</i>	6
1.2. SALAIRE ET RECONNAISSANCE	7
1.2.1. <i>Salaires</i>	7
1.2.2. <i>Reconnaissance</i>	7
1.2.3. <i>Déroulement de carrière</i>	7
1.3. ATTENTES SYNDICALES	8
2. ANALYSE DIFFERENCIEE	9
2.1. PREAMBULE	10
2.2. SEXE	10
2.3. AGE	11
2.4. SYNDICALISATION	11
2.5. FORMATION INITIALE.....	12
2.6. GROUPES FILIALES	13
2.7. ANCIENNETE	13
2.8. SITUATION D'ENCADREMENT	14
2.9. DOMAINES D'ACTIVITE	14



1. Analyse globale

1.1.1. Définition de l'emploi

94% (dont 57% de tout à fait d'accord) estiment que la définition du métier et la reconnaissance - élément central de la satisfaction au travail - doivent être liées.

Cette définition n'est toutefois pas toujours claire, car 32% des répondants déclarent que leur emploi n'est pas parfaitement défini et 69% sont fréquemment amenés à réaliser des tâches non définies à l'origine.

Ces nouvelles tâches résultent d'un changement d'organisation du travail selon 78% des répondants et semblent résulter d'une adaptation informelle : elles ne font pas l'objet d'une lettre de mission (66%) et n'ont été accompagnées ni de formation (75%) ni d'évolution salariale (85%). Par ailleurs, elles ne semblent pas se substituer aux tâches précédemment accomplies car, selon 85% des répondants, elles ont augmenté leur charge de travail.

D'une manière générale, les répondants concernés ne rejettent pas systématiquement ces nouvelles tâches (38% souhaiteraient revenir à leur fonction initiale contre 45% de l'avis inverse) mais ils aimeraient qu'elles soient reconnues comme faisant partie de leur poste (83%), prises en compte dans leur charge de travail (78%) et qu'elles ouvrent accès à de la formation (74%).

1.1.2. Contenu et sens de son emploi

L'immense majorité des répondants déclarent qu'ils ont dû acquérir de nouvelles connaissances pour exercer leur métier (94%) et estiment que leur activité est importante pour l'entreprise (87%).

En revanche, seuls 53% déclarent s'épanouir dans leur travail, la proportion de répondants de l'avis inverse (45%) étant quasiment similaire ; les plus positifs sur cette question sont les salariés ayant moins de 5 ans d'ancienneté et ceux de SEA alors qu'à l'inverse, ceux exerçant une activité commerciale sont les plus critiques.

1.1.3. Evolution des métiers et qualifications

Sur ces questions, les répondants sont assez critiques :

67% estiment que la qualité de leur travail s'est dégradée depuis qu'ils l'exercent.

Si 88% estiment que leur métier a évolué depuis qu'ils l'exercent, seulement 37% d'entre eux estiment que ces évolutions correspondent à l'idée qu'ils se font de leur métier et 75% déclarent que des tâches externes ou marginales ont pris le dessus. Enfin, 35% estiment que les évolutions de leur métier ne placent plus leur compétence technique au cœur de leur activité, ce que 87% d'entre eux regrettent.

1.1.4. Autonomie et marges de manœuvre

D'une manière générale, les répondants estiment disposer d'une certaine autonomie en ce qui concerne l'organisation de leur travail au quotidien : ils sont en effet entre 77 et 65% à pouvoir organiser leur travail, gérer leur temps, donner leur avis et prendre des initiatives.

Ils disposent en revanche de moins de marges de manœuvre pour ce qui concerne la définition de leurs objectifs, que ce soit en matière de maîtrise à court terme (51% d'avis positifs) ou de définition à long terme (28%).

62% estiment que leur autonomie est limitée. Ces limites ne sont pas liées à leur niveau de maîtrise du travail à réaliser (seuls 37% le pensent) mais davantage au mode de management (84%), à l'organisation du travail (83%), à leur charge de travail (76%) ou aux objectifs fixés à leur hiérarchie (73%).

1.1.5. Temps de travail

82% des répondants travaillent à temps complet. Ils ont généralement choisi ce temps de travail (c'est le cas de 85% de ceux travaillant à temps complet et 92% de ceux travaillant à temps partiel).

69% des répondants travaillent certains jours plus que les horaires prévus. Pour 66% ce dépassement résulte d'un choix personnel mais il est imposé à 46% d'entre eux (l'un de ces cas de figure n'excluant pas forcément l'autre).

45% effectuent régulièrement des heures supplémentaires. Pour 47% d'entre eux, elles ne sont ni payées ni récupérées ; pour 17% elles sont exclusivement payées, 22% exclusivement récupérées et pour 15% elles sont soit payées soit récupérées.

1.1.6. Responsabilités exercées

Si 82% des répondants souhaitent exercer des responsabilités, seuls 53% déclarent bien connaître les responsabilités liées à l'exercice de leur fonction (contre 41% de l'avis contraire). Par ailleurs, si la majorité d'entre eux (78%) n'est pas amenée à transgresser les consignes de sécurité, ils sont tout de même 16% à devoir le faire.

Ils sont très partagés quant à leur possibilité d'exercer à tout moment leur libre arbitre dans le cadre de leur fonction : 51% estiment en avoir la possibilité mais 47% sont de l'avis opposé.

75% estiment qu'ils exercent des responsabilités (rappelons qu'ils étaient 82% à souhaiter le faire) mais ils sont assez critiques à ce sujet : 47% d'entre eux déclarent ne pas avoir les moyens de les exercer et 41% estiment que l'exercice de ces responsabilités n'est pas en adéquation avec les objectifs qui leur sont fixés. Ces résultats sont à rapprocher des questions relatives à l'apparition de nouvelles tâches, qui ne semblent pas faire l'objet d'une reconnaissance officielle et semblent plutôt résulter d'une nécessaire adaptation informelle.

Afin de pouvoir exercer leurs responsabilités, les répondants mettent prioritairement en avant la nécessité de participer et maîtriser la définition de leurs objectifs et de pouvoir influencer sur les décisions de la hiérarchie. Cette absence de maîtrise des objectifs avait déjà été pointée dans partie liée à l'Autonomie et aux Marges de manœuvre.

1.1.7. Externalisation des activités

43% des répondants déclarent qu'une partie de leurs activités a été externalisée. Cette externalisation ne semble pas avoir eu d'effet bénéfique sur leur charge de travail attendu que seuls 21% estiment qu'elle a diminué alors qu'ils sont 31% à déclarer qu'elle est restée inchangée et 41% à déclarer qu'elle a augmenté.

Les salariés concernés par cette externalisation sont en général très critiques à son encontre : 83% estiment qu'elle hypothèque l'avenir de leur métier, 74% qu'elle en a dévalorisé le contenu, 75% qu'elle ne les a pas libéré pour des tâches plus intéressantes et 82% qu'elle ne leur a pas permis d'exercer leur métier dans de meilleures conditions.

Ils pensent également que les activités externalisées relèvent directement de leur fonction (78%) et qu'elles sont celles qui permettent d'apprendre le métier (76%), ce qui amène 87% d'entre eux à souhaiter qu'elles soient réintégrées dans l'entreprise.

1.2. Salaire et reconnaissance

1.2.1. Salaires

75% des répondants estiment que leur salaire ne rémunère pas convenablement le travail qu'ils effectuent, alors que la grille de salaire telle qu'elle est peut le permettre selon 47% d'entre eux (ils sont 49% de l'avis contraire). Notons également qu'ils estiment très majoritairement (à 92%) que leur entreprise a les moyens financiers d'augmenter les salaires (ils ne sont toutefois que 71% dans ce cas au sein du SEA contre 94 pour les IEG).

Ils sont généralement critiques vis-à-vis des rémunérations complémentaires : 68% estiment qu'elles ne permettent pas la reconnaissance des compétences individuelles, 83% trouvent que leurs modes d'attribution ne sont pas justes et transparents, ce qui amène 74% d'entre eux à souhaiter que ces primes complémentaires soient intégrées dans le salaire.

En termes de pouvoir d'achat, les répondants souhaitent d'ailleurs en large majorité une augmentation de salaire plutôt que des primes et 75% d'entre eux sont favorables à une augmentation générale plutôt qu'individuelle (20%).

1.2.2. Reconnaissance

D'une manière générale, nombre de répondants déplorent un manque de reconnaissance.

En effet, bien que 79% estiment faire un travail de qualité, 73% estiment que les qualifications déployées ne sont pas reconnues, 57% estiment que leur évaluation ne tient pas compte du travail qu'ils effectuent (qui a, rappelons le, souvent évolué sans faire l'objet de lettres de mission), 55% estiment que les entretiens annuels ne permettent pas de reconnaître leurs compétences et 42% que leur travail n'est pas reconnu par leur hiérarchie (contre 45% de l'avis inverse). Cette situation amène 82% d'entre eux à souhaiter que leur poste soit réévalué.


1.2.3. Déroulement de carrière

Les principaux critères à prendre en compte pour évoluer concernent en général le perfectionnement des compétences et qualifications liées au poste actuellement occupé, tels que l'expertise technique (85%), les formations qualifiantes (83%) ou diplômantes (78%), les modifications de la grille de salaire pour évoluer dans le collège maîtrise (81%) ou éventuellement le passage dans le collège cadre (66%).

En revanche, les changements d'activité, d'entreprise ou de lieu de travail ne représentent pas, aux yeux des répondants, des critères qui doivent être pris en compte pour une évolution de carrière.

1.3. Attentes syndicales

En termes de revendications, les attentes exprimées vis-à-vis de l'UFICT-CGT concernent en grande priorité les salaires, suivis d'un groupe constitué des conditions de travail, de la reconnaissance des qualifications et de la protection sociale. Ces thèmes sont suivis d'un groupe constitué de la retraite, de l'emploi et l'externalisation et de l'égalité professionnelle, alors que le logement ferme la marche et ne représente clairement pas une revendication pour les répondants.



2. Analyse différenciée

2.1. Préambule

Le questionnaire comporte 9 éléments de signalétique qui doivent servir à analyser les résultats en fonction de chacun d'entre eux.

La région d'appartenance nécessite un commentaire particulier dans la mesure où l'absence d'informations préalables, notamment sur les effectifs et le métier, empêchent toute comparaison : par exemple à la question sur l'épanouissement dans le travail on observe qu'en région Aquitaine 34% répondent positivement alors qu'en Poitou Charente on en compte 69% ; cet écart peut s'expliquer non pas par un motif régional mais peut être par un motif lié au métier.

2.2. Sexe

Pour cet élément il est également nécessaire de formuler une observation : les différences observées sont elles liées à une évaluation différente ou au fait qu'hommes et femmes n'exercent pas les mêmes métiers. Le tableau ci-dessous met en évidence ces variations :

	homme	femme	total
Exploitation & conduite - Dépannage	94,4%	5,6%	100,0%
Ingénierie	89,6%	10,4%	100,0%
R et D	70,4%	29,6%	100,0%
Maintenance	94,1%	5,9%	100,0%
Commerce	57,9%	42,1%	100,0%
Fonction d'appui	45,9%	54,1%	100,0%
Ensemble	75,1%	24,9%	100,0%

Cette précision posée, on remarque globalement peu de divergences d'appréciation.

- La perception de leur niveau de responsabilité par les femmes est moindre et les moyens pour les exercer apparaissent plus positifs.
- Elles estiment moins que les hommes (49 % contre 63 %) occuper une place à part en tant qu'agent de maîtrise et souhaitent également moins devenir manager.
- Elles ont un avis plus positif que les hommes sur les primes à la performance et estiment plus que les hommes que les entretiens annuels sont un signe de reconnaissance.
- En ce qui concerne la maîtrise de leur temps de travail, elles souhaitent de la souplesse par une plus grande latitude sur la journée.

2.3. Age

L'âge est un élément de signalétique très discriminant ; on peut généraliser en disant que les moins de 25 ans voient moins les causes et les contraintes liées aux nouvelles tâches mais souhaitent plus que les autres un retour à la définition initiale sans prise en compte de cette nouvelle réalité.

De manière apparemment paradoxale les plus de 55 ans les rejoignent sur les contraintes liées aux nouvelles tâches et sur la non prise en compte de cette réalité dans la définition de leur métier. Ils ont également une perception plus positive sur l'évolution de leur métier.

2.4. Syndicalisation

On remarque que le fait d'être syndiqué discrimine peu les résultats ; sur les quelques questions où on remarque une différence, l'évaluation est toujours plus positive pour les non syndiqués :

Définition de l'emploi

- Tâches non définies à l'origine (63 % contre 73 %)

Evolution des métiers et des qualifications

- Dégradation du travail (57 % contre 73 %)

Autonomie et marge de manœuvre

- Maîtrise des objectifs à court terme (57 % contre 49 %)

Salaire et reconnaissance

- Rémunérations complémentaires et reconnaissance (40 % contre 19 % d'avis positif)
- Reconnaissance des qualifications acquises (25 % contre 17 %)
- Entretiens annuels et reconnaissance (45% contre 35 %)
- Intégration primes (69 % contre 78 %)
- Réévaluation du poste (75 % contre 86 %)

Responsabilités exercées

- Responsabilité et adéquation avec objectifs (59 % contre 51 %)
- Responsabilité et moins de charges (66 % contre 75 %)

Déroulement de carrière

- Devenir manager (40 % contre 31 %)

Externalisation

- Les questions sur l'externalisation sont perçues moins négativement

Attentes syndicales

- Prise en compte de la spécificité par les syndicats (46 % contre 67 %)

2.5. Formation initiale

Ce critère s'avère discriminant pour les répondants n'ayant aucune formation initiale (bien que la faiblesse du nombre de répondants doive amener à de la prudence dans l'interprétation de ces réponses) et ceux ayant un bac +3 ou au-delà.

- D'une manière générale, les répondants n'ayant pas de formation initiale sont moins nombreux que les autres à déclarer des évolutions de leur poste et de leur activité et sont davantage attachés à sa dimension technique.
- Ceux ayant un bac +3 réalisent plus fréquemment des tâches non définies à l'origine, tout en étant moins nombreux à déclarer que leur métier a évolué, ces évolutions correspondant à leurs yeux à ce qu'ils imaginent être leur métier.
- Les répondants sans formation initiale sont plus nombreux à déclarer des limites à leur autonomie, à l'inverse des bac +3.
- En termes de temps de travail, les répondants sans formation initiale récupèrent leurs heures supp et ne se les font quasiment jamais payer (sur ce dernier point, ils sont rejoints par les bac +3). Ils estiment majoritairement que la maîtrise de leur temps de travail serait facilitée en privilégiant le nombre de jours de repos.
- En termes de responsabilités, les bac +3 sont les moins nombreux à estimer exercer des responsabilités, à avoir les moyens de le faire et à connaître leurs responsabilités pénales à l'inverse de ceux sans formation initiale, qui sont les plus nombreux sur ces questions. Malgré cela, les répondants sans formation initiale sont les moins nombreux à souhaiter exercer des responsabilités.
- Les bacs +3 sont nettement moins nombreux à déclarer une externalisation de leurs tâches à l'inverse des sans formation initiale.
- Les répondants sans formation initiale sont les plus critiques sur les primes et souhaitent qu'elles soient intégrées dans le salaire, les bac +3 étant quant à eux les plus favorables à ces rémunérations complémentaires.
- En termes de reconnaissance, les répondants sans formation initiale sont plus positifs que les autres.

2.6. Groupes filiales

Bien que la faiblesse du nombre de répondants de SEA doive amener à de la prudence dans l'interprétation de leurs réponses, ils présentent souvent des évaluations différentes des IEG :

- Ils sont plus nombreux à s'épanouir dans leur travail et moins nombreux à estimer que la qualité de leur travail s'est dégradée.
- Ils estiment nettement plus disposer d'autonomie.
- Ils font moins souvent des heures supp et se les font plus rarement payer ; ils ont en revanche davantage de latitude pour utiliser leurs RTT libres.
- Ils sont plus nombreux à pouvoir exercer leur libre arbitre.
- S'ils sont plus nombreux que les IEG à déclarer qu'une partie de leurs tâches a été externalisée, ils vivent mieux cette externalisation même s'ils précisent qu'elle a augmenté leurs responsabilités et leur charge de travail.
- Ils sont plus nombreux à estimer que leur niveau de salaire rémunère correctement leur travail mais nettement moins nombreux à estimer que leur entreprise a les moyens d'augmenter les salaires.
- Ils sont nettement plus positifs sur les questions liées à la reconnaissance.

2.7. Ancienneté

On ne constate pas d'écarts nets d'évaluation, à l'exception des répondants ayant moins de 5 ans d'ancienneté, qui présentent souvent un profil différent des autres.

- Ils sont nettement plus nombreux à s'épanouir dans leur travail. Fort logiquement leur faible ancienneté les amène à être moins nombreux à préciser des évolutions de leur métier ou des dégradations de la qualité de leur travail (ceci est également lié à des taux de « sans avis » nettement plus importants).
- Ils estiment davantage disposer d'autonomie.
- Ils sont beaucoup plus nombreux à déclarer qu'ils peuvent exercer leur libre arbitre.
- Ils déclarent moins qu'une partie de leurs tâches a été externalisée et, quand cela a été le cas, ils sont moins critiques sur les effets de cette externalisation (on constate parfois des taux de « sans avis » importants sur ces questions).
- Ils sont moins critiques sur les questions de salaire et moins hostiles aux rémunérations complémentaires. Ils sont également moins nombreux à estimer que leur entreprise a les moyens d'augmenter les salaires.
- En termes de reconnaissance, ils sont plus positifs, à l'exception de la reconnaissance par leur hiérarchie où ils sont dans la moyenne.

2.8. Situation d'encadrement

On constate quelques spécificités de la part des répondants exerçant une fonction d'encadrement :

- Ils sont plus nombreux à estimer que des tâches externes ou marginales ont pris le dessus, faisant ainsi peut-être référence à l'époque où ils n'encadraient pas d'autres salariés.
- Ils ont moins de possibilité de gérer leur temps, mais peuvent davantage donner leur avis et prendre des initiatives.
- Ils sont nettement plus nombreux à effectuer des heures supp et des dépassements horaires, qui sont plus souvent imposés et moins souvent payés qu'aux non encadrants.
- Ils déclarent davantage d'autonomie et d'envie d'exercer des responsabilités.
- Ils sont plus nombreux à avoir vu une partie de leurs tâches externalisée mais sont moins critiques sur les effets de cette externalisation que les non encadrants, sauf qu'ils précisent que cela a accru leur charge de travail.
- Ils sont plus nombreux à trouver que la grille de salaire actuelle permet de rémunérer correctement leur travail, et à estimer que leur poste devrait être réévalué et qu'ils occupent une place particulière dans l'entreprise en tant qu'agents de maîtrise. Par ailleurs, le fait de devenir manager est, plus pour eux que pour les non encadrants, un critère pertinent pour une évolution de carrière.

2.9. Domaines d'activité

Les répondants travaillant dans la Recherche et le Développement présentent souvent des résultats atypiques, mais ceux-ci sont à interpréter avec prudence en raison d'un nombre de répondants réduit. D'autres domaines d'activité présentent également, de manière moins systématique, des résultats sortant de la moyenne.

Définition de l'emploi

- Emploi est parfaitement défini (80% pour R&D mais 62% pour Maintenance et 61% pour Ingénierie)

Contenu et sens de l'emploi

- S'épanouir dans le travail (59% pour Maintenance et 58% pour Exploitation mais 41% pour Commerce)
- Dégradation de la qualité du travail effectué (73% pour Ingénierie et 48% pour R&D)

Ingénierie : ils sont plus critiques sur les évolutions de leur métier et la qualité de leur travail.

Autonomie et marges de manœuvre

- R&D : ils sont nettement plus positifs sur tous les points.
- Ingénierie : les limites à leur autonomie sont davantage liées à leurs objectifs et au manque de temps et de moyens pour les réaliser.

Temps de travail

- Exploitation : Ils font beaucoup plus régulièrement des heures supp qui sont davantage payées et/ou récupérées. Ils font plus de dépassements horaires qui résultent moins d'un choix personnel
- Ingénierie : ils font moins souvent des heures supp mais elles ne sont quasiment jamais payées ni récupérées
- R&D : Ils font moins souvent des heures supp, qui sont davantage récupérées que payées. Ils dépassent plus rarement les horaires prévus et quand cela arrive, cela résulte majoritairement d'un choix personnel.
- Maintenance : ils font un peu plus régulièrement des heures supp qui sont plus fréquemment payées.
- Commerce : Leurs heures supp sont moins souvent récupérées et quasiment jamais payées.
- Appui : Ils font moins souvent des heures supp et elles ne sont quasiment jamais payées.

Responsabilités exercées

- Possibilité d'exercer son libre arbitre (74% pour R&D mais 46% pour Fonction d'appui et 44% pour Commerce)
- Transgresser les consignes de sécurité (21% pour Ingénierie, 20% pour Maintenance mais 10% pour Appui)
- Exerce des responsabilités (89% pour Exploitation mais 62% pour Fonction d'appui)
- Exercice des responsabilités en adéquation avec les objectifs (77% pour R&D et 60% pour Appui mais 42% pour Ingénierie)

Externalisation

- Sont surtout touchées par des externalisation : Ingénierie, R&D et Maintenance.
- Les externalisations sont mieux vécues par la Maintenance et la R&D que par l'Ingénierie qui est plus critique.

Salaire

- Les moins critiques sont les répondants de R&D.
- Ceux des fonctions Commerce sont légèrement moins critiques que les autres sur les questions de rémunération complémentaires, même s'ils y restent très majoritairement hostiles

Reconnaissance

- R&D sont nettement plus positifs que les autres sur ces questions.
- Ingénierie est légèrement plus critique.