

# La boîte noire des relations sociales dans l'entreprise :

## *apports et limites d'un questionnement direct*

Thomas Coutrot (\*), Anna Malan (\*), Patrick Zouary (\*\*)

L'observation statistique des relations sociales en France repose sur les informations collectées par l'Inspection du travail et les services déconcentrés du Ministère du travail. Accords d'entreprise ou de branche, conflits du travail, élections professionnelles : ces informations sont précieuses pour les acteurs sociaux et viennent alimenter le bilan annuel de la négociation collective. Toutefois, depuis plusieurs années, il est apparu nécessaire de diversifier les sources d'information en recourant à des enquêtes par sondage. L'expérience montre en effet que les remontées d'information d'origine administrative présentent en ces domaines des lacunes importantes <sup>(1)</sup>, et qu'elles sont muettes sur les contextes et les processus par lesquels les acteurs sociaux parviennent (ou ne parviennent pas) à des négociations, des accords ou des conflits. C'est pourquoi la DARES a enrichi son dispositif d'enquêtes sur les mutations du travail (voir annexe 1) par une enquête spécifique, orientée sur l'observation des relations sociales. Elle a lancé en 1992 la première enquête « Relations professionnelles et négociations d'entreprise », dite REPONSE 1992, et a réédité cette opération en 1998 <sup>(2)</sup>. On retrace ici les enseignements méthodologiques principaux qu'ont apportés ces deux éditions ; les difficultés rencontrées, outre leur intérêt intrinsèque pour les statisticiens, apparaissent significatives des enjeux et tensions qui traversent le système français de relations professionnelles.

### L'enquête REPONSE 1992 : essuyer les plâtres...

Réalisée sur un « petit » échantillon (3000 établissements), cette première opération comportait deux originalités majeures par rapport aux enquêtes

habituellement menées auprès des entreprises par la DARES ou le système statistique public : une interrogation en face à face, au cours d'entretiens approfondis recueillant essentiellement des informations à caractère qualitatif, et une pluralité d'interlocuteurs au sein du même établissement <sup>(3)</sup>. L'interrogation approfondie d'un membre de la direction de chaque établissement, possible seulement en face à face, permet de recueillir une description précise non seulement de qui sont les partenaires sociaux dans l'entreprise et de ce qu'ils font, mais aussi du contexte économique et concurrentiel dans lequel ils évoluent, ainsi que des politiques et des pratiques managériales, dont on peut penser qu'elles contribuent à configurer le jeu des acteurs sociaux dans l'entreprise. Il s'agit d'aller au-delà des rôles institutionnels pré-établis ou des proclamations d'intentions générales, et d'ouvrir en quelque sorte la « boîte noire » des interactions locales entre partenaires sociaux afin de comprendre en profondeur la manière dont elles s'élaborent.

Pour assurer la pluralité des points de vue sur une question aussi controversée en France que celle des relations sociales dans l'entreprise, on interrogeait en 1993 dans chaque établissement, outre le responsable du personnel, autant de délégués syndicaux que de syndicats présents dans l'établissement ou bien, en l'absence de délégué syndical, le secrétaire du Comité d'entreprise ou encore le délégué du personnel. Au total, pour plus de 1900 établissements sur les 3000 enquêtés, au moins un représentant du personnel avait été interviewé ; les 1100 autres se répartissaient environ pour moitié entre ceux où n'existait aucune représentation collective du personnel et ceux où les enquêteurs n'avaient pu réaliser d'entretien avec le représentant pourtant signalé par la direction <sup>(4)</sup>.

\* DARES

\*\* IRES, 16 boulevard du Mont-d'Est, 93160 Noisy-le-Grand

1. C'est ainsi que la DARES a renoncé aux recensements des délégués syndicaux et des délégués du personnel qu'elle a fait réaliser à plusieurs reprises par les sections d'inspection du travail entre 1985 et 1994, faute de pouvoir garantir l'exhaustivité et donc la fiabilité des informations rassemblées. Dans le même ordre d'idée, les statistiques sur les accords d'entreprise comptabilisent les accords déposés dans les DDTEFP, alors qu'aucune sanction n'est prévue en cas de non respect de cette obligation par les signataires, ce qui rend ici aussi illusoire l'atteinte de l'exhaustivité.

2. Plus précisément, l'enquête REPONSE 1992 s'est déroulée sur le ter-

rain de mars à septembre 1993, la plupart des questions portant sur la période 1990-91-92 ; de même REPONSE 1998 s'est déroulée de décembre 1998 à mai 1999, pour des questions portant sur 1996-97-98.

3. Pour une justification plus détaillée de ces choix, voir T. COUTROT, A. MALAN, « L'enquête Relations professionnelles et négociations d'entreprise (REPONSE) : bilan critique d'une opération nouvelle », *Travail et Emploi*, n°66, 1/96

4. Les raisons de ces échecs tiennent fort peu à des refus des délégués, et plus souvent au refus de l'employeur de fournir les coordonnées des RP (cf. *infra*) ou à des erreurs commises par les employeurs dans la qualification des fonctions des personnes, enfin à des difficultés à les contacter sur leur lieu de travail.

Le bilan de cette première édition de REPONSE s'est avéré largement positif tant du point de vue méthodologique que pour les connaissances nouvelles ainsi apportées (voir notamment le n° 66 de cette revue, 1/96, consacré aux résultats de l'enquête). Au plan méthodologique, les principales inquiétudes avant l'enquête renvoyaient au caractère non obligatoire de la participation des établissements, étant donné la méthode de collecte qui suppose la participation active d'un de leurs responsables. Les experts syndicaux siégeant au Conseil National de l'Information Statistique craignaient que ce volontariat n'amène une sur-représentation des entreprises « socialement correctes » au détriment des employeurs ne respectant pas leurs obligations. Par un heureux concours de circonstances l'enquête REPONSE 1992 a bénéficié d'un couplage avec l'enquête INSEE sur le coût et la structure des salaires<sup>(5)</sup>, ce qui a permis une étude approfondie et simultanée des biais de non réponse à chacune de ces deux enquêtes<sup>(6)</sup>. On a pu montrer que l'échantillon obtenu par REPONSE ne présentait que de légers biais relativement aux principales variables d'intérêt de l'enquête, la présence de représentants du personnel et l'existence de négociations collectives. Les principales options méthodologiques – le questionnement qualitatif en face à face et en « double aveugle »<sup>(7)</sup> – ont été validées par le bon déroulement de l'enquête et l'intérêt des exploitations ultérieures. Il faut insister en particulier sur la qualité de l'accueil réservé aux enquêteurs par les employeurs et les représentants du personnel, qui ont, à de rares exceptions près, fait montre d'un intérêt indéniable (et croissant à mesure que l'entretien progressait) pour la thématique de l'enquête, la quasi-totalité ayant demandé à la fin de l'entretien à en recevoir les résultats<sup>(8)</sup>.

En revanche, plusieurs difficultés et limites étaient apparues lors de cette première édition. D'abord le champ de l'enquête avait été limité aux établissements (de toute taille) appartenant à des entreprises d'au moins 50 salariés, dans l'espoir d'éviter les difficultés d'un questionnement trop inadapté aux toutes petites entreprises. Mais les difficultés ne se sont pas révélées moindres dans les tout petits établissements appartenant à de plus

grandes structures. C'est pourquoi, faute de pouvoir véritablement éviter ce problème, le parti a été pris en 1998 de n'exclure du champ que les établissements de moins de 20 salariés (quelle que soit la taille de leur entreprise).

D'autre part, l'accent avait été mis dans le questionnaire sur une distinction juridique chère aux juristes et aux syndicalistes français, celle entre négociation de plein droit (réservée au délégués syndicaux) et discussion informelle (à laquelle l'employeur peut convier des représentants élus, voire de simples salariés). Or cette distinction s'est révélée très souvent incompréhensible pour les répondants, car très éloignée de leurs catégories et représentations mentales : la nature juridique exacte des mandats détenus par les représentants des salariés apparaît assez indifférente aux yeux de beaucoup d'employeurs, l'important étant qu'ils aient une légitimité locale pour négocier (discuter). Nombreux sont ceux qui, notamment dans les PME, maîtrisent fort mal les distinctions juridiques entre les différents types de représentation du personnel, par exemple entre élu au CE et représentant syndical au CE, voire même entre délégué syndical et délégué du personnel (quand celui-ci est syndiqué). La distinction entre « négociation » et « discussion » a donc été supprimée dans l'enquête de 1998, où l'on utilise indistinctement les deux termes. La hiérarchie des institutions représentatives, établie par le Code du travail et utilisée en 1992 pour la méthode de sélection du représentant du personnel à enquêter, a dû cependant être maintenue en 1998. On interroge en priorité le délégué syndical ; en l'absence de DS, l'enquêteur s'oriente vers le secrétaire du CE, et en l'absence de CE, vers le délégué du personnel. Il s'agit d'éviter à tout prix que ce soit l'employeur qui désigne lui-même le représentant à interroger. Il a fallu rester ferme sur cette méthode, même si elle se solde parfois par un échec (et donc la non interrogation du représentant désigné par l'employeur) du fait d'une erreur de ce dernier dans la qualification du mandat détenu par le représentant en question.

En revanche, on a renoncé en 1998 à interroger un délégué syndical par organisation présente dans l'établissement, pour se contenter du délégué syndical de l'organisation qui a obtenu le plus de voix aux

5. L'échantillon REPONSE a été tiré dans l'échantillon Coût-Structure des Salaires ; les deux enquêtes étant menées simultanément, les répondants à l'une des enquêtes n'ont pas tous répondu à l'autre et *vice versa*. L'étude des non répondants partiels a permis d'analyser les biais de non réponse de façon beaucoup plus précise que d'habitude (où on doit se contenter des variables disponibles dans le fichier de tirage, en général SIRENE, c'est-à-dire pour l'essentiel la taille et le secteur).

6. COUTROT T., « Les enquêtes jumelles «Coût-Structure des salaires» et «REPONSE»: que nous enseigne chaque enquête sur les non répondants à l'autre ? », Communication aux Journées d'études INSEE-DARES du 9 octobre 1995.

7. Le « double aveugle » renvoie à l'existence de deux équipes disjointes d'enquêteurs, l'une dédiée aux entretiens avec les employeurs (équipe « employeurs »), l'autre à l'interrogation des représentants (équipe « RP »). Il s'agit d'éviter les interférences indésirables entre les deux entretiens au sein du même établissement, pour créer un climat de confiance avec les interlocuteurs.

8. Concernant l'enquête de 1998, voir l'encadré 1 « L'enquête REPONSE vue par ses enquêteurs ».

## Encadré 1

## L'enquête REPONSE vue par ses enquêteurs

125 enquêteurs BVA ont participé à la collecte des données de l'enquête REPONSE 98, de décembre 1998 à avril 1999. Comme lors de la première édition, on a réalisé auprès de ces enquêteurs une « enquête dans l'enquête » afin d'évaluer l'opération. Deux objectifs sont visés : d'une part, mieux appréhender le contexte et la dynamique du déroulement des entretiens, percevoir l'accueil fait par les employeurs et les délégués à l'enquête et aux enquêteurs, recueillir les opinions des répondants sur l'enquête et sur les questions posées (ou non posées). D'autre part, recueillir les doléances et les suggestions des enquêteurs afin d'améliorer la technique d'enquête lors de la prochaine édition. Le questionnaire envoyé aux enquêteurs est donc un questionnaire semi-ouvert, portant sur la gestion de l'enquête (rendez-vous, annulations, déplacements multiples, refus...), sur l'accueil des répondants (« intérêt pour l'étude », « qualité du contact »...), et sur les principales difficultés rencontrées. Il est à noter que les 125 enquêteurs sans exception ont rempli et renvoyé leur questionnaire.

Afin d'éviter les interférences entre les discours des acteurs du même établissement, deux équipes ont été constituées : une équipe « employeurs » (73 enquêteurs), et une équipe « représentants » (52 enquêteurs). Naturellement les réponses des uns et des autres sont analysées séparément. On se limitera ici aux indications fournies par les enquêteurs concernant la dynamique des entretiens (1).

Concernant les enquêteurs « employeurs », la grande majorité d'entre eux ont réalisé entre 20 et 60 entretiens, certains dépassant la centaine. Concernant l'intérêt porté par les employeurs à l'enquête, quatre enquêteurs font état d'un manque global d'enthousiasme (« *peu motivés, ont répondu par obligation* », dit un enquêteur). Cependant ces quatre enquêteurs figurent parmi ceux qui ont réalisé un faible nombre d'entretiens, et se sont donc peu impliqués eux-mêmes dans l'étude. D'autres enquêteurs indiquent un bon accueil de la part des employeurs avec toutefois certains regrets : par exemple de ne pas disposer de questions ouvertes pour pouvoir évoquer des problèmes spécifiques non abordés dans le questionnaire, ou ne pas pouvoir s'exprimer sur les difficultés du passage à 35 heures... Mais dans la plupart des cas les enquêteurs estiment avoir eu en face d'eux des interlocuteurs impliqués, voire passionnés par les thèmes de l'étude : « *certains y ont porté beaucoup d'intérêt, me disant que ce questionnaire leur avait suggéré des idées pour élargir le contact avec leurs salariés* » ; « *certains m'ont dit que cette étude leur avait apporté la possibilité de se questionner sur leurs pratiques et méthodes* » ; « *la plupart profitaient du questionnaire pour approfondir certaines de leurs opinions* ».

Une fois franchi l'obstacle de l'obtention du rendez-vous (géré par une équipe téléphonique centrale à Montrouge), l'accueil en entreprise est généralement cordial : « *la plupart des interlocuteurs ont été très intéressés, du fait de la démarche et du contenu ; ils avaient envie de parler et le contact a été très bon* » ; « *très agréable pour l'enquêteur d'interroger des personnes qui connaissent bien leur sujet, sont précis et rapides, sont motivés et aimables, et ont du savoir-vivre !* ». L'un d'eux précise toutefois : « *j'ai toujours été bien reçu, sauf quand les entreprises étaient en train de licencier* ». Surtout, certains secteurs posent visiblement des problèmes spécifiques : dans les petites structures, notamment dans les services aux particuliers et les services sociaux, le questionnaire passe mal, car il est trop tourné vers la régulation sociale formelle avec des partenaires institutionnels. Dans l'informatique et la presse « *le stress bat son plein* » et les employeurs sont pressés ; dans le secteur public « *les dirigeants sont plus agacés, s'énervent pour un rien, et le questionnaire semble moins adapté* ». En fait, plus la configuration locale s'écarte de l'archétype implicite de l'enquête (un établissement autonome, doté d'une représentation collective du personnel formalisée et de stratégies sociales et économiques explicites), plus l'entretien est difficile, les répondants ne se retrouvant pas dans le type de questionnement proposé. Ainsi, « *dans les PME les thèmes de négociation sont difficiles à coder ; tout est informel, il n'y a pas de syndicats . Il y a beaucoup de discussions sur tout, mais il a été difficile de les faire entrer dans le cadre formel du questionnaire* ». Cette difficulté avait déjà été observée lors de la première édition de l'enquête et des améliorations avaient été apportées au questionnement, mais le problème va visiblement au-delà de la simple interrogation sur la formulation des questions, et pose la question de l'efficacité du choix d'un questionnaire unique pour tous les types d'établissements.

Concernant les représentants du personnel, là aussi la grande majorité des répondants s'est montrée très intéressée par l'enquête, même si certaines réticences initiales ont dû être surmontées : « *certains étaient craintifs avant de commencer l'interview ; ils avaient peur au début de questions indiscrètes concernant l'entreprise, puis ils se sont rassurés et ont même manifesté leur satisfaction d'y participer* » ; « *au départ certains voulaient savoir comment ils avaient été désignés* ». La réaction la plus commune chez les représentants du personnel est la satisfaction de voir son point de vue pris en compte par le Ministère du travail : « *très intéressés, surpris qu'on leur demande leur avis et contents de pouvoir s'exprimer* ». De façon peu surprenante, « *les délégués syndicaux*

1. Pour le rapport complet sur « l'enquête dans l'enquête », voir (MALAN, ZOUARY, 2002).

*s'impliquaient plus que les secrétaires de CE qui étaient suivis de loin par les délégués du personnel »<sup>(2)</sup> ; un enquêteur va même jusqu'à dire : « j'avais l'impression que dans certaines PME le représentant était délégué du personnel par hasard ! ».*

La qualité de l'enquête ne peut ainsi que bénéficier du véritable plaisir que certains enquêteurs signalent avoir rencontré lors de sa réalisation, reflétant d'ailleurs ainsi les observations plus sobres de nombreux autres : « j'ai eu un très grand plaisir à travailler sur cette étude. C'est une belle étude, sérieuse et de qualité, formatrice pour les enquêteurs, bien sûr, mais pas uniquement pour nous : je suis sûr qu'elle est aussi très formatrice pour les employeurs eux-mêmes ». Certes cet accueil globalement très favorable de l'enquête par les répondants ne résout pas la question d'éventuels biais liés aux non réponses, mais elle atteste de la pertinence du questionnement, dans lequel la plupart des enquêtés ont reconnu un bon reflet de leurs pratiques professionnelles.

2. Rappelons que le secrétaire de CE est interrogé en cas d'absence de délégué syndical dans l'établissement, et le DP en cas d'absence de CE.

dernières élections professionnelles (dit « DS majoritaire » dans le jargon de l'enquête). L'expérience de 1992 avait montré que, contrairement aux craintes des représentants des « petits » syndicats (CFTC et CGC), la méthode du « DS majoritaire » n'impliquait pas une sous-représentation de ces centrales dans l'échantillon de DS finalement obtenu. En outre il s'était révélé difficile d'exploiter de façon pertinente les questionnaires de différents délégués syndicaux appartenant à un même établissement : les redondances entre les réponses étaient nombreuses, et les différences difficiles à interpréter ; de plus le très grand nombre de configurations observées<sup>(9)</sup> compliquait encore la tâche.

## Les évolutions du questionnement de 1998 : « financiarisation », « réseaux » et « régulation informelle »

Entre les deux enquêtes, il a fallu évidemment conserver une trame constante du questionnement, condition de la comparabilité des principaux résultats dans le temps. Cependant divers facteurs ont amené à faire évoluer le questionnaire. En 1992 on avait pu éviter de poser aux répondants une série de questions indispensables sur les effectifs de leur établissement, la structure des effectifs et des qualifications, les pratiques salariales, le contexte concurrentiel, car ces informations étaient

recueillies dans l'enquête « Coût-Structure des Salaires » de l'INSEE, dont l'échantillon de REPONSE était un sous-échantillon. La non réédition par l'INSEE de l'enquête « Coût-Structure » a obligé à développer dans REPONSE un questionnaire sur ces thèmes, ce qui ne va pas sans poser quelques problèmes surtout pour les renseignements chiffrés qui sont demandés<sup>(10)</sup>. Afin d'éviter toute interruption de l'entretien, les questions portant sur des éléments chiffrés sont annoncés par l'enquêteur dès le début de l'entretien, pour que son interlocuteur puisse demander à un collaborateur de lui préparer ces données, et les questions sont posées en fin d'entretien. On a également affiné les questions sur les dispositifs participatifs et les technologies employées (incluant désormais Internet), en demandant une indication sur la proportion de salariés concernés (en tranches de %).

D'autre part, l'évolution de la structure du système productif vers une organisation en réseau et la montée du capitalisme basé sur l'actionnariat ont renouvelé les problématiques d'analyse de la relation salariale. En particulier, la question de la « financiarisation » des entreprises et de ses conséquences sur le travail et l'emploi est aujourd'hui fort controversée. Il est donc apparu important de disposer d'informations sur l'insertion de l'établissement dans un contexte organisationnel et capitaliste plus large : forme juridique de l'entreprise, appartenance à des réseaux (franchise, groupement d'entreprises) ou à

9. On avait deux ou trois délégués par établissement, voire davantage, avec toutes les combinaisons possibles de couleurs syndicales.

10. Les seuls nouveaux chiffres demandés concernent les effectifs salariés de l'établissement, les % de CDD, d'intérimaires, de temps partiel, de femmes, d'ouvriers, d'employés, de techniciens et agents de maîtrise et de cadres. L'enquête demande en outre (dès 1992) le taux de participation à la dernière élection professionnelle, le nombre de réunions des diverses institutions représentatives au cours de l'année, le taux de syndicalisation dans l'établissement, le nombre de licenciements de salariés protégés dans l'année, le % des dépenses de formation relativement à la

masse salariale, le nombre de suggestions déposées dans la boîte à idées, le nombre de salariés sanctionnés dans l'année, le % de salariés impliqués dans le conflit « le plus marquant ». La composition de la main-d'œuvre par statut, sexe, CSP... exige parfois des recherches, et l'enquêteur avait la possibilité, pour gagner du temps, de repousser la saisie de ces informations en fin de questionnaire. Parmi les autres chiffres demandés, seul le taux de syndicalisation pose souvent problème, nombre d'employeurs (30 %) ne sachant pas quoi répondre à cette question.

un groupe et nature des principaux actionnaires, cotation en Bourse de l'entreprise ou de la tête de groupe. Ces informations sont demandées sous une forme qualitative <sup>(11)</sup> et ne posent pas de problème au répondant, dès lors qu'il a une connaissance même succincte de la structure capitalistique de son entreprise ; cependant 22 % des répondants <sup>(12)</sup> disent n'avoir « aucune idée de la répartition du capital de l'entreprise ». Certaines des études menées à partir de REPONSE 98 ont confirmé la pertinence de ce questionnement, et en particulier l'influence de l'appartenance à un groupe et de la cotation en Bourse sur les relations sociales et les modes de gestion de l'emploi dans les entreprises <sup>(13)</sup>.

Concernant les relations sociales, d'autres thèmes ont été introduits ou développés dans le questionnaire permettant de mieux les caractériser, au-delà des apparences juridiques du système de négociation. Ainsi on a cherché à mieux cerner la trajectoire personnelle du dirigeant répondant pour l'établissement, afin de comprendre la nature des liens qui l'unissent à cet établissement. En effet, des études monographiques ont montré l'importance de cette trajectoire pour analyser le style de management notamment dans les PME <sup>(14)</sup>. De même, l'enquête de 1992 avait mis en évidence l'importance de la régulation sociale informelle, cette « quasi-négociation » qui, en l'absence de représentation syndicale, ou parallèlement à elle, associe des représentants du personnel élus ou désignés. Le questionnaire de l'enquête de 1998 développe l'analyse des processus de régulation informelle de deux façons : en décrivant de quelle façon les salariés ont été informés ou consultés à propos du « changement le plus marquant » qu'a connu l'établissement au cours des trois années précédant l'enquête <sup>(15)</sup> ; et en rapportant comment la direction a géré les éventuelles « situations de fortes tensions » apparues au sein du personnel au cours de la même période. L'idée est, à ces deux moments du questionnaire, d'examiner comment s'opère la régulation dans les situations d'urgence et de tension, au-delà des aspects formels et légaux. Ce questionnement prolonge la description de la régulation sociale au quotidien qu'on trouvait déjà dans l'enquête de 1992, à travers l'interrogation faite aux dirigeants et aux représen-

tants sur les recours habituels des salariés en cas de problème individuel <sup>(16)</sup>.

## Le salarié, « troisième larron » des relations sociales en entreprise...

L'enquête de 1992 avait montré l'intérêt d'une interrogation parallèle des deux parties prenantes du système de relations professionnelles, responsables d'entreprise et représentants des salariés. Elle avait également montré l'existence d'importantes divergences entre les points de vue de ces deux types d'acteurs. Ainsi, sur la question de la régulation sociale au quotidien évoquée ci-dessus, les avis étaient (et demeurent) tout à fait opposés : les employeurs estimaient qu'en cas de problème les salariés s'adressent d'abord à la hiérarchie et de façon très exceptionnelle à leurs représentants, alors que les représentants du personnel affirmaient constituer le point de passage préféré des salariés <sup>(17)</sup>. De même, employeurs et représentants n'étaient pas d'accord sur la nature des motivations des salariés pour s'investir dans leur travail : les employeurs valorisaient l'attachement au travail bien fait et l'identification aux objectifs de l'entreprise, alors que les représentants mettaient davantage en avant la crainte du chômage. L'une des principales limites de l'analyse était l'absence du point de vue des principaux concernés, les salariés « de base » : il était difficile de comprendre les jeux de rôle entre acteurs sans prendre en compte ces derniers. C'est pourquoi un troisième questionnaire, destiné à des salariés de l'établissement tirés au hasard, a été ajouté au dispositif de l'enquête.

La méthodologie de dépôt du questionnaire « salariés » est assez complexe. À la fin de l'entretien avec l'employeur, et après avoir éventuellement recueilli les coordonnées des représentants du personnel présents dans l'entreprise, dont un seul sera interrogé par l'enquêteur de l'équipe « RP », l'enquêteur lui fournit un exemplaire du questionnaire, lui demande l'autorisation de tirer au sort quelques salariés (10, 20 ou 30 selon la taille de

11. Ainsi on demande d'indiquer « quelles sont (par ordre d'importance) les trois principales catégories d'actionnaires de l'entreprise » en distinguant famille, particuliers, organismes financiers français, étrangers, entreprises non financières françaises, étrangères, salariés de l'entreprise, Etat ; on demande ensuite, le cas échéant, la nationalité des actionnaires étrangers.

12. Hors associations et entreprises publiques.

13. Voir par exemple COUTROT T. (2002), Données Sociales INSEE, et REBÉRIOUX A. (2003), dans ce numéro.

14. DARES (1994), *L'emploi et les relations sociales dans les PME*, La Documentation Française.

15. Parmi ces changements proposés aux répondants : changement de

propriétaire, de pratiques salariales, d'horaires collectifs, déménagement, changement technologique ou organisationnel important.

16. La question posée est : « A qui le salarié s'adresse-t-il d'habitude en priorité en cas de... » (problème de conditions de travail, sanction contestée, etc...) les items proposés sont : DS, DP-CE, CHSCT, collègue porte-parole, encadrement, direction jamais de problème. L'analyse des divergences entre les réponses des dirigeants et celles des représentants du personnel est riche d'enseignements (COUTROT, 1996-b).

17. M. CÉZARD, A. MALAN (1994), « Le rôle des représentants du personnel : revendications collectives et réclamations individuelles », *Premières informations et premières synthèses*, n° 81, Février ; T. COUTROT (1996), « Voir midi à sa porte », *Travail et Emploi*, n°66, 1/96.

l'établissement) dans une liste exhaustive du personnel, et de déposer, à leur nom au service courrier de l'entreprise, des enveloppes contenant un questionnaire et une enveloppe pré-affranchie. Cette procédure est source de nombre de difficultés<sup>(18)</sup>, soigneusement répertoriées par l'enquêteur dans une fiche prévue à cet effet et qui servira ultérieurement à l'analyse des biais (*cf. infra*). Comme on va le voir, le redressement des biais de non réponse liés à cette procédure a été assez délicat.

On dispose ainsi du point de vue des salariés<sup>(19)</sup> sur leur travail, sur leur emploi, sur la représentation du personnel et la négociation dans leur établissement. Ainsi, sur la question de la régulation sociale au quotidien, les réponses des salariés se situent à mi-chemin entre celles des employeurs et des représentants : ils reconnaissent à ces derniers un rôle non négligeable d'intermédiaires, bien que dans une majorité des cas ils s'adressent d'abord à leur hiérarchie<sup>(20)</sup>. A propos de l'investissement des salariés au travail, ZOUARY (2002)<sup>(21)</sup> montre que les représentants syndicaux perçoivent mieux les obstacles rencontrés par les salariés pour s'investir dans leur travail que leurs motivations ; l'inverse est vrai des employeurs, qui évaluent mieux les motivations (notamment « la satisfaction du travail bien fait », qui recueille 79 % des suffrages des salariés !) que les gênes ressenties par les salariés<sup>(22)</sup>.

## Les réticences du côté des employeurs<sup>(23)</sup>

Lors de la première enquête la croissance était en panne depuis le début des années quatre-vingt dix, le chômage en forte augmentation, et la DARES manquait d'expérience concernant ce type d'enquête en face à face avec des responsables d'entreprise. Aussi l'incertitude régnait sur les taux de réponse et leur distribution par taille et secteur d'activité. C'est pourquoi on avait décidé de recourir à un sondage par quotas (taille – secteur). Mais lors de l'enquête les employeurs, quels que soient la taille ou le secteur d'activité de leur établissement, n'étaient pas apparus particulièrement réticents à recevoir un enquêteur commandité par le Ministère du Travail. En 1998 un tirage aléatoire, plus satisfaisant au plan

méthodologique, a donc été préféré au tirage par quotas. Toutefois le contexte de 1998-1999 est très différent de celui de 1993. Si la conjoncture économique est bien meilleure, le contexte politique est quant à lui beaucoup plus délicat. La loi-cadre sur les 35 heures est un sujet de débats et d'accrochages constants entre le patronat, le gouvernement et les différentes organisations syndicales, de nombreuses entreprises sont en train de préparer des négociations (par exemple en réalisant des sondages internes) ou en train de les mener sur ce thème. Ceci faisait craindre des réticences plus fortes qu'en 1993 de la part des employeurs, crainte qui s'est révélée fondée.

En cours de route un autre problème est apparu : celui des fusions et acquisitions, qui battaient leur plein en 1998-1999, notamment dans le secteur des Banques et Assurances. Certaines très grandes entreprises de ce secteur ont ainsi opposé explicitement leur veto à la réalisation de l'enquête, arguant des difficultés et inquiétudes au sein du personnel causées par des fusions ou rachats à peine terminés ou en plein déroulement au moment de l'enquête. D'autres cas de refus pourraient s'expliquer de la même façon, sans que cette raison n'ait été clairement formulée par les entreprises.

Les trois questionnaires de l'enquête REPONSE 98 reposent sur des méthodes très différentes de sélection des individus. Si le questionnaire employeur a fait l'objet d'un véritable plan de sondage aléatoire sur les critères de taille de l'établissement et de secteur d'activité, en revanche la sélection des répondants aux deux autres volets de l'enquête est directement liée à la qualité de l'entretien avec un représentant de la direction et à la personnalité de celui-ci. L'employeur enquêté devait, s'il en était d'accord, fournir les noms de différents représentants du personnel<sup>(24)</sup>, ainsi que faire distribuer les questionnaires destinés aux salariés après tirage aléatoire de leurs noms dans la liste du personnel. La complexité et le caractère peu contrôlable *a priori* de ce mode d'échantillonnage impliquent une très grande vigilance statistique : avant d'exploiter les questionnaires, il importe de vérifier soigneusement la nature des biais qui entachent la collecte, et de les corriger autant que possible.

18. Le refus de l'employeur est le cas le plus simple, mais bien d'autres difficultés sont apparues (demande de l'employeur de désigner lui-même les salariés, refus déguisé se traduisant par la non distribution du questionnaire, mise à disposition de l'enquêteur d'une liste partielle des salariés, absence de service courrier, etc.). Parmi les 2 978 établissements enquêtés, 19 % ont refusé le dépôt des questionnaires salariés, tandis que 20 % n'ont pas exprimé un tel refus sans pour autant donner lieu à un retour de questionnaire.

19. Du moins de ceux qui ont répondu, *cf. infra*.

20. Résultats non encore publiés.

21. P. ZOUARY (2002), « Le regard des salariés sur la représentation syndicale », *Premières informations et premières synthèses*, DARES n°22.1, mai.

22. Concernant le point de vue des employeurs sur les motivations et les réticences à l'implication des salariés, voir A. MALAN, P. ZOUARY (2002), *Note méthodologique sur les enquêtes REPONSE*, Documents d'étude de la DARES, à paraître.

23. L'analyse des biais de non réponse qui va être ici résumée se trouve détaillée dans A. MALAN, P. ZOUARY (2002).

24. Selon l'ordre de priorité évoqué ci-dessus.

Tableau 1  
Le suivi des établissements identifiés par BVA

Nature du contact	Nombre d'établissements	en % du total des contacts	en % du total des contacts finalisés
(1) Faux numéro	482	6,5 %	
(2) Erreur d'identification de l'entreprise	176	2,4 %	
(3) Doubleton	58	0,8 %	
(4) Absent pendant la période d'enquête	48	0,6 %	
(5) Hors cible	279	3,8 %	
(6) total contacts non utiles = (1)+(2)+(3)+(4)+(5)	1043	14,1 %	
(7) Refus	1595	21,5 %	34,5 %
(8) Barrage secrétaire, à rappeler	158	2,1 %	
(9) A rappeler	1535	20,7 %	
(10) Autres échecs	56	0,8 %	
(11) Entretiens réalisés	3022	40,8 %	65,5 %
(12) Total « contacts » = (6)+(7)+(8)+(9)+(10)+(11)	7409	100,0 %	
Total contacts utiles = (12)-(6)	6366	85,9 %	
Total contacts finalisés = (7)+(11)	4617	100,0 %	

Concernant l'échantillon des établissements, la base de sondage est composée de 107 723 établissements de France métropolitaine, dont l'effectif est d'au moins 20 salariés, hors Fonction publique et France Télécom<sup>(25)</sup>. Cette base de sondage a fait l'objet d'un tirage aléatoire avec une stratification par taille d'établissement et secteur d'activité. 9 055 adresses d'établissements ont ainsi été fournies à l'institut de sondage BVA, qui en a identifié 7409, contacté 6366<sup>(26)</sup>, essuyé 1595 refus (presque trois fois plus qu'en 1992-1993) et réalisé 3 022 entretiens<sup>(27)</sup> dont 2 978 se sont révélés exploitables<sup>(28)</sup> (tableau 1). Si l'on considère que le taux de réponse à ce type d'enquête est défini par le rapport entre le nombre d'interviews réalisées et le nombre de contacts achevés, alors l'enquête REPONSE 1998 a obtenu un taux de réponse de 65 %, nettement inférieur à celui enregistré en 1992-93 (85 %). L'homologue britannique de REPONSE, le *Workplace industrial relations survey*, a connu des fluctuations de bien moindre ampleur dans les taux de réponse de ses éditions successives (75 % en 1980, 77 % en 1984, 83 % en 1990, 80 % en 1998)<sup>(29)</sup>.

Toutes choses égales par ailleurs<sup>(30)</sup>, les petits établissements (moins de 50 salariés) ont une probabilité environ 30 % plus faible de figurer dans l'échantillon final des 2978 unités enquêtées. De même, les établissements des services aux entreprises, des biens de consommation, de l'énergie, ou encore des secteurs de la construction et du commerce sont nettement moins représentés dans l'échantillon final. Mais c'est surtout la dimension géographique qui intervient dans les non réponses : les établissements de l'Ile de France ont une probabilité deux fois plus faible d'avoir été interrogés que les autres, ce qui rejoint un constat traditionnel des instituts de sondage à propos des agendas surchargés des cadres dirigeants en région parisienne. La participation à l'enquête en 1992 n'améliore pas significativement la probabilité de répondre en 1998<sup>(31)</sup>. Ces différents éléments justifient un redressement de la structure de l'échantillon par calage *a posteriori* en fonction de la taille, du secteur et de la localisation (région parisienne / province).

25. Le champ de l'enquête de 1992 excluait France Télécom et la Poste ; en 1998, La Poste a accepté de participer à l'enquête, au contraire de France Télécom.

26. Cette première perte en ligne de 1043 établissements correspond à des erreurs d'identification (établissement hors du champ de l'enquête, faux numéro de téléphone, entreprise différente de celle recherchée, doubleton dans le fichier...).

27. Cette deuxième perte en ligne (différence entre 6366 et (3022+1595)=4617, soit 1749 établissements, correspond aux établissements pour lesquels le processus de prise de rendez-vous n'était pas achevé au moment où l'objectif de 3000 rendez-vous a été atteint par BVA. Ces 1749 établissements n'avaient encore ni accepté ni refusé l'enquête (dans la plupart des cas, plusieurs appels téléphoniques sont en effet

nécessaires avant d'obtenir une réponse ferme, positive ou négative).

28. 44 établissements interrogés se sont en effet révélés hors champ (effectifs inférieurs à 20 salariés, secteur agricole, Fonction publique territoriale...).

29. MILLWARD N., BRYSON A., FORTH J. (2000), *All change at work ? British employment relations 1980-1998, as portrayed by the Workplace Industrial Relations Survey series*, Routledge, p. 242.

30. Ces indications reposent sur un modèle économétrique de type *Logit* réalisé pour expliquer la probabilité qu'un établissement de la liste initiale de 9055 adresses figure dans l'échantillon final.

31. Afin d'avoir des données longitudinales sur une partie de l'échantillon, environ 600 établissements répondants en 1992 ont été ré-interrogés en 1998, constituant ainsi un panel.

## Pourquoi certains employeurs refusent-ils l'interrogation d'un délégué ?

S'il est difficile de cerner précisément les raisons du refus d'une entreprise de participer à l'enquête, en revanche on peut plus aisément (grâce aux informations collectées lors de l'entretien avec l'employeur) analyser les déterminants de son refus de communiquer les coordonnées d'un représentant du personnel. Parmi les 2978 établissements enquêtés, 2636 disposaient (selon les informations fournies par l'entretien avec la direction) d'une représentation collective de leurs salariés. Les noms et coordonnées de certains de ces représentants étaient demandés à l'employeur à la fin de l'entretien : 597 employeurs (soit près d'un sur quatre) ont refusé de communiquer ces coordonnées<sup>(32)</sup>. Dans 366 autres établissements, il a été impossible d'obtenir un entretien avec un représentant du personnel, par suite d'un refus de ce dernier (110 cas), par impossibilité de joindre le représentant (98 cas), de trouver une date de rendez-vous avec lui pendant la période de l'enquête (45 cas), ou encore parce que le « représentant » dont l'employeur avait fourni les coordonnées n'en était pas un (39 cas). Le questionnaire « représentants du personnel » a donc donné lieu à 1 673 entretiens exploitables avec des délégués syndicaux (921), des secrétaires de comités d'entreprise (376), des délégués du personnel (320), des membres de la Délégation unique (50) ou des salariés mandatés (4)<sup>(33)</sup>.

Ici la différence avec l'enquête britannique est encore plus frappante : en Grande Bretagne, les employeurs qui acceptent de répondre à l'enquête ne refusent pratiquement jamais de communiquer à l'enquêteur les coordonnées de leur délégué syndical. A tel point que la méthodologie de l'enquête prévoit de stopper l'entretien en cas de refus de l'employeur, et que le rapport méthodologique détaillé de l'enquête ne fait pas état du nombre de cas où cette situation a été rencontrée ; d'après des indications orales communiquées par les responsables de l'enquête, ce nombre est très faible.

La taille de l'établissement et le secteur d'activité n'influent guère, toutes choses égales par ailleurs, sur la probabilité de rejet du volet RP par les représentants de la direction. En revanche, plus l'entretien avec l'employeur a duré longtemps, plus la probabilité de refus du volet représentant du personnel (RP)

diminue. Ce résultat, qui peut paraître paradoxal, est obtenu toutes choses égales par ailleurs, y compris le nombre de questions posées aux interlocuteurs. La longueur de l'entretien n'est pas seulement l'indice d'une situation complexe, mais indique aussi un intérêt particulier de l'employeur pour l'enquête, qui l'incite à autoriser l'entretien avec un représentant du personnel : seulement 17,3 % des employeurs refusent le volet RP au-delà de 90 minutes d'entretien contre 32,2 % si le face-à-face avec l'enquêteur dure moins d'une heure.

Deuxième constat intéressant : quand l'interlocuteur a un ou deux niveaux hiérarchiques au dessus de lui dans l'établissement, il hésite davantage à donner son accord pour l'interrogation d'un représentant du personnel que s'il est Directeur d'établissement ou PDG. L'enquêté ne se sent pas autorisé, ou bien n'a simplement pas le droit de prendre seul une telle décision. Un autre facteur tient à l'existence d'un conflit collectif au cours des trois années précédant l'enquête ; corrélée à ce dernier, tout en jouant un rôle propre, la situation économique difficile de l'établissement (activité déclinante au cours des trois dernières années) accroît elle aussi la probabilité du refus de l'interrogation du représentant. Dans une situation tendue sur le plan économique et/ou social, l'employeur semble donc avoir plus de réticences à donner la parole à un représentant qu'il considère peut-être comme un adversaire plus que comme un partenaire. Enfin, la méconnaissance par l'employeur du taux de syndicalisation dans son établissement, ainsi que la méconnaissance de son niveau de rentabilité par rapport à la concurrence, accroissent très significativement la probabilité de refus. L'employeur ne souhaite peut-être pas qu'un représentant du personnel mieux informé ne donne son point de vue sur la situation de l'établissement.

Au total, les représentants de la direction qui refusent que leur délégué soit interrogé manquent d'autonomie, de connaissance du terrain et d'intérêt pour les thèmes traités par l'enquête. Ou bien alors ils se trouvent dans des établissements marqués par des difficultés économiques et sociales. Ces refus provoquent-ils des biais importants dans la collecte des points de vue des représentants du personnel ? La réponse semble plutôt négative, car le refus de l'employeur, on l'a vu, n'est pas la seule cause de non réponse du représentant. Lorsqu'on compare, parmi les 2636 établissements dotés d'une représentation, les 1673 où l'on a obtenu un entretien avec un

32. Il faut souligner qu'environ un tiers de ces refus ont été motivés par l'employeur qui a déclaré ne pas se sentir autorisé à transmettre les coordonnées des (ou du) représentants du personnel sans leur accord préalable.

33. Pour deux répondants on ignore leur qualité. Le très faible nombre de salariés mandatés tient peut-être pour partie à l'incompréhension manifeste de la différence entre « salarié mandaté » (pour négocier la RTT dans le cadre des lois Robien ou Aubry) et « délégué syndical », observée dans certains entretiens.

représentant et les 963 autres, les seules différences significatives proviennent du secteur (les transports étant sous-représentés comme en 1992, ce qui renvoie au nomadisme de ces représentants, difficiles à joindre et à interviewer) et de l'appartenance au panel (les répondants de 1992 étant plus facilement accessibles en 1998), ainsi que de la fonction du répondant (les PDG et DRH ouvrant plus facilement l'accès à leur représentant du personnel) (34).

## Les questionnaires « salariés », ou de la difficulté de corriger les biais...

Il est encore plus difficile de s'assurer de la représentativité des questionnaires renvoyés par les salariés. En effet au moins quatre sources de biais se cumulent, à des niveaux différents du processus de remontée du questionnaire. L'employeur peut simplement refuser le dépôt des questionnaires destinés aux salariés. Il peut aussi l'accepter en apparence, mais ne pas faire distribuer les questionnaires aux salariés tirés au sort : dans ce cas évidemment, aucun questionnaire n'est retourné. Pire encore, il peut ne les faire distribuer qu'à certains salariés, peut-être même pas parmi ceux qui ont été tirés au sort : on recevra des questionnaires de cet établissement, mais les réponses seront certainement biaisées. Enfin, certains salariés qui reçoivent le questionnaire peuvent évidemment ne pas le renvoyer.

Au total, 44220 questionnaires auraient dû être déposés dans les 2978 établissements de l'enquête. Seulement 33350 (75 %) l'ont effectivement été, du fait du refus de 572 employeurs. En outre, 628 établissements (21 %) où ils avaient été déposés (au nombre de 8570) n'ont donné lieu à aucun retour de questionnaire. *In fine*, sur 24780 questionnaires déposés dans ces établissements, 10303 salariés (appartenant à 1778 établissements) ont renvoyé un questionnaire exploitable (soit un taux de retour spontané de 41 %).

La première source de non réponse des salariés est facilement contrôlable, puisque on dispose de l'information sur le refus par l'employeur du dépôt des questionnaires. Quand existe une représentation collective dans l'établissement, le refus de dépôt du questionnaire salarié est très fortement corrélé au refus d'un entretien avec le représentant du personnel : 53 % des employeurs qui ont refusé qu'on interroge un délégué refusent aussi l'interrogation de salariés, contre 9 % de ceux qui ont admis

l'interrogation du délégué. Une analyse économétrique toutes choses égales par ailleurs indique les mêmes sources de refus : un manque d'intérêt pour l'enquête (repéré statistiquement par le fait que l'entretien a duré moins d'une heure) ; une faible autonomie (repérée par l'existence d'un ou deux niveaux hiérarchiques au dessus du répondant) ; une méconnaissance du taux de syndicalisation, ou une situation conflictuelle.

De nouveaux facteurs apparaissent significatifs : ainsi, la présence de représentants du personnel, ou une opinion favorable envers le syndicalisme (35), renforcent les chances que l'employeur accepte les questionnaires « salariés ». La taille de l'établissement joue aussi un rôle : 13,4 % des plus petits établissements refusent le dépôt des questionnaires, la proportion double pour atteindre 26,8 % dans les établissements de 500 salariés et plus. En apparence les employeurs qui n'ont pas de représentation collective de leur personnel acceptent aussi souvent que les autres l'interrogation de salariés (environ 20 % de refus dans un cas comme dans l'autre) : mais toutes choses égales par ailleurs (et en particulier à taille égale), l'absence de représentation augmente la probabilité de refus du questionnaire salariés.

La deuxième source de biais (l'absence de tout retour dans un établissement où des questionnaires ont été déposés) est visiblement similaire à la première : il y a de fortes chances pour que les salariés de ces 628 établissements n'aient en fait pas reçu ces questionnaires (que l'on peut estimer à un peu plus de 9 000). L'analyse « toutes choses égales par ailleurs » de cet absence complète de retour met en effet en évidence les mêmes déterminants que pour le refus de dépôt de questionnaire : le manque d'autonomie, le manque d'intérêt pour l'enquête, l'absence d'une représentation collective du personnel...

Il est en revanche impossible de distinguer entre la troisième et la quatrième source de biais : ainsi, dans les établissements de moins de 200 salariés, 10 questionnaires ont été déposés et 4,6 en moyenne ont été retournés. Mais on ne sait pas si les salariés qui n'ont rien renvoyé ont bien reçu le questionnaire comme leurs collègues. Ainsi, quand l'employeur a refusé qu'un entretien ait lieu avec un représentant du personnel, le nombre moyen de questionnaires retournés est de 4,2 au lieu de 4,8 dans le cas contraire. En tout état de cause, le taux de retour des questionnaires apparaît lié au niveau de qualification des salariés de l'établissement : les salariés des établissements comptant beaucoup d'ouvriers, ou

34. La pondération des questionnaires « RP » a été finalement réalisée en tenant compte des deux premiers biais.

35. Repérée par la réponse « tout à fait d'accord » à l'affirmation « les syndicats sont un stimulant pour la vie de l'entreprise ».

ceux des secteurs de la construction (3,8 questionnaires), de l'industrie agroalimentaire (4,1) ou des services aux particuliers (4,2) répondent moins que ceux du secteur de l'action sociale (5,0). Le rapport à la lecture et à l'écriture (il faut remplir soi-même le questionnaire, même s'il s'agit seulement de cocher des cases), on le sait, est plus difficile pour les personnels les moins qualifiés<sup>(36)</sup>.

En récapitulant, sur 100 questionnaires « salariés » prévus initialement, environ 25 ont été refusés par les employeurs, et 19 autres, bien qu'acceptés en dépôt, n'ont en fait probablement pas été distribués aux salariés. Environ 56 questionnaires ont donc été distribués<sup>(37)</sup>, dont 23 ont été remplis et renvoyés (soit un taux de réponse de 41 % pour les salariés). Pour exploiter ces réponses, le problème de leur pondération peut alors être crucial. Les établissements qui refusent (explicitement ou *de facto*) la diffusion des questionnaires à leurs salariés ont visiblement des relations sociales plus sommaires, voire plus conflictuelles : un simple calage standard des réponses des salariés en fonction du secteur et de la taille pourrait amener à donner une image édulcorée des relations sociales dans l'entreprise. Il faut donc re-pondérer les questionnaires des salariés, de façon à donner un poids plus important aux réponses provenant d'établissements « à risques ». On a utilisé pour cette pondération les variables les plus prédictives de la probabilité de non retour d'un questionnaire salarié : la taille de l'établissement, la présence d'une représentation collective, le refus par l'employeur d'un entretien avec le représentant, le nombre de niveaux hiérarchiques au dessus du répondant.

On pourrait alors s'attendre à des différences non négligeables selon qu'on pondère ou non les déclarations des salariés. Or il n'en est rien : la pondération ne modifie guère les résultats. L'écart le plus net s'observe pour la présence d'institutions représentatives : la proportion de salariés qui déclarent être représentés par un délégué syndical est de 38,5 % avant pondération et de 35,6 % après ; de même, la proportion de salariés déclarant être représentés par

des représentants élus est de 73,5 % avant pondération et de 70,6 % après<sup>(38)</sup>. Les réponses après pondération indiquent une proportion un peu moins élevée de salariés ayant « subi d'importantes modifications dans leur environnement de travail » (50,5 %) qu'avant pondération (52,7 %), ce qui traduit le fait que les plus grands établissements, dotés de représentation collective, sont aussi ceux qui subissent le plus de réorganisations. Enfin, après pondération, la proportion de salariés jugeant que les syndicats « gênent les activités de l'entreprise » est un peu plus élevée (23,8 %) qu'avant (22,0 %). Pour la plupart des autres variables, les écarts entre réponses pondérées et non pondérées ne dépassent pas un point, ce qui indique qu'en réalité les biais sont d'ampleur moindre qu'on aurait pu le craindre.

## L'exploitation de l'enquête REPONSE : un processus coopératif de longue haleine

La richesse de la base de données que constituent les deux enquêtes REPONSE 92 et 98, avec leurs différents volets et la dimension de panel, est considérable. Le relativement faible nombre d'observations ne permet pas de fournir des statistiques à un niveau de détail fin : les publications se limitent à la nomenclature sectorielle en 16 postes, NAF16, et au niveau national. Mais sous cette réserve, l'enquête REPONSE permet une description assez détaillée des relations sociales dans les entreprises en lien avec leurs modes d'organisation et de gestion de la main-d'œuvre et leur situation concurrentielle<sup>(39)</sup>.

La DARES a mis en place en interne un comité d'exploitation de l'enquête, associant des membres de diverses unités<sup>(40)</sup>. Deux étages doivent être distingués dans la stratégie d'exploitation de ces enquêtes. Au premier étage, il s'agit d'éclairer, par des premières publications venant assez vite (entre six et vingt-quatre mois) après la fin de l'enquête et l'apurement des fichiers, certains thèmes importants du débat social. Le support de ces publications est la série des *Premières informations et premières*

36 Cette distorsion se retrouve lorsqu'on compare la composition de la main-d'œuvre par CSP selon les employeurs et la composition des salariés répondants : les ouvriers sont moins nombreux dans la deuxième population (36 % contre 39 %), et les techniciens plus nombreux (24 % contre 17 %). Cependant cette comparaison est délicate du fait de la probable non-homogénéité dans les modes de classement (par l'employeur et par le salarié). En revanche les salariés à temps partiel ou en CDD sont aussi nombreux parmi les répondants que parmi la population décrite par les employeurs (respectivement 12 % pour les temps partiel et 5 % pour les CDD). *In fine*, on a pondéré les réponses des salariés en redressant pour la taille de l'établissement, la présence de représentants du personnel, la réalisation d'un entretien avec l'un d'eux, et l'existence de niveaux hiérarchiques au dessus du répondant.

37. En supposant (ce qui est sans doute optimiste), que dans les établissements d'où est revenu un questionnaire salarié, tous les questionnaires prévus ont bien été distribués.

38. Ceci parce que les pondérations accordent un poids plus élevé aux réponses issues d'établissements sans représentants du personnel.

39. Après saisie et codification des variables, le fichier « employeur » comporte 770 variables, le fichier « représentant » 535, et le fichier « salarié » 129.

40. Le Département Conditions de travail et relations professionnelles, le Département salaires et conventions salariales, la Mission analyse économique, la Mission de l'animation de la recherche.

*synthèses* de la DARES, qui permet de proposer des études thématiques en six ou huit pages, réalisées par les membres du comité d'exploitation de l'enquête. Comment les employeurs perçoivent-ils l'action et le rôle des représentants des salariés ? Et les salariés eux-mêmes ? Où trouve-t-on des délégués syndicaux, ou des CHSCT, dans quels types d'établissements, avec quelles caractéristiques de la main-d'œuvre ? Entre les deux enquêtes, comment ont évolué l'implantation syndicale, celle des différentes institutions représentatives, le niveau et les formes de la conflictualité ? Comment et avec quels acteurs se déroule le processus de négociation des salaires, et quels sont ses résultats ? Quels impacts des innovations techniques et organisationnelles sur les modes de gestion du personnel ?

Le deuxième étage s'attache à développer à plus long terme des études approfondies, faisant souvent appel à des techniques économétriques ou statistiques plus sophistiquées, à des croisements entre les différents fichiers de l'enquête, à une analyse longitudinale du panel d'établissements, à des appariements ou à des comparaisons avec d'autres sources statistiques, nationales ou étrangères. A cet effet, la DARES a lancé en 2000 un appel à projets pour l'exploitation des enquêtes REPONSE auprès de laboratoires universitaires et CNRS en sociologie, économie et gestion. Vingt-cinq équipes ont proposé au moins un projet, et le comité d'exploitation en a retenu dix-huit, dont huit ont bénéficié d'un financement<sup>(41)</sup>. Deux journées de travail ont été organisées par la DARES, rassemblant à Paris les différentes équipes pour une fertile confrontation des méthodes et des premiers résultats. Les articles qui composent ce dossier sont issus de ce processus, et d'autres publications suivront dans les mois à venir.

Malgré les efforts déployés le bilan de l'exploitation de l'enquête n'est pas entièrement satisfaisant. Certes, dans le système statistique public, peu d'enquêtes donnent lieu à un processus de valorisation aussi systématique. Mais les données sont complexes : nombre élevé de variables, articulation de trois niveaux de questionnement... Ceci impose un coût d'entrée assez élevé aux chercheurs, notamment quand ils ne sont pas rodés à l'exploitation de bases de données complexes et doivent nouer des collaborations avec des statisticiens pour pouvoir traiter l'enquête. Ainsi on peut regretter que la pluralité des sources d'information n'ait pas été systématiquement exploitée par les équipes de recherche : elles ont souvent dû se contenter d'analyser l'un des volets de l'enquête, sans procéder à des recoupements et des comparaisons entre les points de vue des différents interlocuteurs au niveau « établissement ». L'une des principales richesses de l'enquête a ainsi été encore insuffisamment mise en valeur (c'est particulièrement vrai, on l'a vu, en ce qui concerne le point de vue des salariés). De même la dimension de panel n'a été exploitée que par deux des équipes qui ont travaillé sur les données<sup>(42)</sup>. Enfin, une seule opération de comparaison internationale a été réalisée, avec l'enquête WERS menée par divers organismes britanniques<sup>(43)</sup>. L'expérience de l'enquête britannique, qui a inspiré la première réalisation de l'enquête REPONSE, montre justement l'utilité de disposer d'une série d'enquêtes périodiques (quatre ont été réalisées en Grande Bretagne entre 1980 et 1998) pour structurer une communauté de chercheurs autour d'outils et de problématiques, et irriguer le débat social sur l'évolution du système de relations professionnelles. La réédition de REPONSE en 2004-2005 permettra sans doute d'élargir encore le cercle des chercheurs accédant à ces données et d'élargir leurs usages sociaux.

41. Pour un montant total de 1,1 Million F sur 2000-2001-2002. Parmi ces projets, 10 s'inscrivent en économie, 4 en sociologie et 4 en gestion.

42. Il s'agit du LESSOR-Université de Rennes II (BARREAU, BROCHARD, 2002) et du Cepremap (ASKENAZY, 2002).

43. Il s'agit du projet du Centre d'études de l'emploi ; WERS signifie *Workplace Employee Relations Survey*, et constitue la prolongation des

enquêtes WIRS (*Workplace Industrial Relations Survey*) (MILLWARD N., BRYSON A., FORTH J. (2000), *All change at work ? British employment relations 1980-1998, as portrayed by the workplace industrial relations surveys*, Routledge). Un projet est en préparation avec l'enquête similaire sur les relations professionnelles en Australie.

## Annexe

### Les enquêtes de la DARES sur le travail

L'enquête REPONSE fait partie d'un dispositif d'enquêtes développées depuis plusieurs années par la DARES pour saisir les mutations du travail. Prenant en compte la pluralité des acteurs et des points de vue légitimes sur le travail, ces enquêtes cherchent de plus en plus souvent à appréhender les réalités étudiées sous plusieurs angles.

Les enquêtes « Conditions de travail » ont été menées auprès d'environ 20 000 actifs occupés, en complément à l'enquête sur l'Emploi de l'INSEE, en 1978, 1984, 1991 et 1998 (la prochaine édition est prévue pour 2005). Elles retracent la façon dont les salariés perçoivent leur travail : pénibilités, risques professionnels, rythmes de travail, organisation du temps de travail... L'enquête de 1998 a élargi le questionnement sur l'organisation du travail et la charge mentale, et développé une section sur les accidents du travail.

Les enquêtes « Organisation du travail » sont passées par deux phases. L'enquête « Techniques et organisation du travail » (« TOTTO »), suivant la même méthodologie que l'enquête Conditions de travail, a été réalisée en 1987 et 1993 afin de décrire les modes d'organisation du travail (prescription, autonomie, coopération, rythmes de travail...) et l'usage des technologies informatiques. La prise en compte de la dimension « entreprise » s'avérant indispensable pour appréhender correctement ces modes d'organisation du travail et les politiques d'innovation en la matière, la DARES, le SESSI (Ministère de l'Industrie), le SCEES (Ministère de l'agriculture), l'INSEE et le Centre d'Etudes de l'Emploi ont développé en 1997 l'enquête « Changements Organisationnels et Informatisation », couplant questionnaires salariés (5700 dans l'industrie) et questionnaires entreprises (2500 dans l'industrie) ; la prochaine édition est prévue pour 2006.

L'enquête SUMER (Surveillance médicalisée des risques) vise à décrire de façon détaillée les risques professionnels rencontrés par les salariés (50 000 enquêtés) dans leur travail ; elle est réalisée par des médecins du travail volontaires (1200 médecins) lors de la visite médicale annuelle, et coordonnée par l'Inspection Médicale du Travail (DRT) et la DARES. Après 1987 et 1994 une nouvelle édition a lieu en 2002-2003. L'enquête fournit une description des risques liés à l'organisation du travail, ainsi qu'aux contraintes physiques et aux agents chimiques et biologiques. En 2002-2003 a été ajouté un auto-questionnaire destiné à recueillir la perception que les salariés ont de leur travail et des éléments sur le lien entre travail et santé.

Dans ce paysage d'enquêtes aux thématiques étroitement complémentaires mais bien délimitées, REPONSE est centrée sur la régulation sociale dans l'entreprise, et l'activité des acteurs institutionnels qui l'animent. L'enquête doit donc rendre compte des différentes dimensions de la relation salariale qui font l'objet ou le contexte de cette régulation : l'organisation du travail, les technologies, les politiques salariales, la gestion de la main-d'œuvre, la formation... L'enquête s'attache à décrire ces différentes dimensions par des questionnements nécessairement succincts sur chacune d'entre elles. Elle n'a donc évidemment pas la même précision pour l'analyse du travail que les enquêtes spécifiquement dédiées à ce thème, mais présente en revanche l'avantage d'articuler les différentes dimensions de la relation salariale.

## Bibliographie

- ASKENAZY P., 2002, « Dynamique de l'innovation organisationnelle lors de la réduction du temps de travail. Evidences sur la France des années 90 », *Couverture orange Cepremap*, n°2002-10.
- BANGOURA S., DAYAN J.-L., 2001, « Négocier les salaires dans l'entreprise : une pratique courante mais souvent informelle », *Premières informations et premières synthèses*, DARES, n° 05-1, février.
- BARALDI L., BEL F., CAVESTRO W., 2002, *Transformations organisationnelles et pratiques salariales : vers quelle cohérence ?*, Rapport de recherche pour la DARES, IREPD-Université Pierre Mendès-France, Grenoble.
- BARRAT O., COUTROT T., MABILE S., 1995, *La négociation des salaires en France : un tableau statistique impressionniste*, Communication aux Journées Emploi CGP-MAD-DARES, Commissariat général du Plan, mai.
- BARRAT O., COUTROT T., MABILE S., 1996, « La négociation salariale en France : des marges de manœuvre réduites au début des années quatre-vingt-dix », *Données Sociales*, INSEE, Paris.
- BARREAU J., BROCHARD D., GARAT P., MICHEL P., 2001, *Rémunérations, conflits et modèles d'entreprise*, Rapport de recherche pour la DARES, LESSOR-Université Rennes 2.
- BARREAU J., BROCHARD D., 2003, « Les logiques de rémunération des entreprises françaises : un écart entre discours et pratiques », *Travail et Emploi*, n° 93.
- BROCHARD D., 2002, « Conflits du travail : les enseignements de l'enquête REPONSE », Communication au Colloque Conflit(s), 11<sup>èmes</sup> Rencontre Histoire et Gestion, organisées par le Centre de Recherche en Gestion (IAE Toulouse), Toulouse, 28-29 novembre 2002.
- BUÉ J., 1996, « Pratiques participatives, organisation du travail et climat social », *Travail et Emploi*, n° 66.
- BUNEL M., 2001, « Impact des 35 heures sur l'instauration de l'annualisation/modulation », Working Paper GATE n° 19.
- CAROLI E., VAN REENEN J., 2001, « Skill-based organizational change ? Evidence from a panel of british and french establishments », *Quarterly Journal of Economics*, 116 : 4, p.1449-92.
- CÉZARD M., MALAN A., BESANÇON T., 1994, « Relations sociales en entreprise : le point de vue des employeurs », *Premières informations et premières synthèses*, DARES, n° 70, septembre.
- CÉZARD M., MALAN A., 1995, « Le rôle des représentants du personnel : revendications collectives et réclamations individuelles », *Premières informations et premières synthèses*, n° 81, février, DARES.
- CÉZARD M., 1995, *Quelques données sur les comités d'entreprise, d'après l'enquête Relations professionnelles et négociations salariales en entreprise*, Document interne DARES.
- CÉZARD M., COUTROT T., MALAN A., 1995, *Les principaux apports de l'enquête REPONSE*, Journées d'étude Ministère du travail – INSEE, octobre, Paris.
- CÉZARD M., MALAN A., ZOUARY P., 1996, « Conflits et régulation sociale dans les établissements », *Travail et Emploi*, n° 66.
- COLIN T., GRASSER B., 2003, « La gestion des compétences : nouveau modèle productif ou simple remise en cause de la relation salariale », *Travail et Emploi*, n° 93.
- COUTROT T., PAREIRE J.-L., 1994, « Le développement récent des politiques de motivation des salariés », *Premières informations et premières synthèses*, DARES, n° 47, avril.
- COUTROT T., 1994, « Négociation et innovation salariale dans les entreprises », *Premières informations et premières synthèses*, DARES, n° 57, juillet.
- COUTROT T., 1995, Collectifs, conflits et coopération dans l'entreprise, *Document d'études DARES*, n° 7, février.
- COUTROT T., 1995, « Gestion de l'emploi et organisation du travail dans les entreprises innovantes : une approche statistique des pratiques d'établissements », *Premières informations et premières synthèses*, DARES, n° 84, avril.
- COUTROT T., 1995, *Les enquêtes jumelles « Coût – Structure des Salaires » et « REPONSE » : que nous enseigne chaque enquête sur les non-répondants à l'autre ?*, Journées d'étude Ministère du travail – INSEE, octobre, Paris.
- COUTROT T., 1995, *L'analyse statistique des désaccords Employeur/Représentant au sein de l'établissement : un exemple*, Journées d'étude Ministère du travail – INSEE, octobre, Paris.
- COUTROT T., 1996, « Relations sociales et performances économiques, une première analyse empirique du cas français », *Travail et Emploi*, n° 66.
- COUTROT T., 1996, « Relations sociales en entreprise : voir midi à sa porte », *Travail et Emploi*, n° 66.
- COUTROT T., 1996, « Les nouveaux modes d'organisation de la production: quels effets sur l'emploi, la formation, l'organisation du travail ? », *Données Sociales*, INSEE, Mars.

- COUTROT T., MALAN A., 1996, « L'enquête Relations professionnelles et négociations d'entreprise : bilan critique d'une opération nouvelle », *Travail et Emploi*, n° 66.
- COUTROT T., 1998, «How do institutional frameworks affect industrial relations outcomes ? A micro-statistical comparison of France and Britain», *European Journal of Industrial Relations*, Volume 4, N° 2, pp. 177-205.
- COUTROT T., 1998, « La force de la loi et le royaume du contrat », *Travail et Emploi*, n°75.
- COUTROT T., 2000, «Post-fordism and managerial strategies in France:», in CLARKE L., DE GIJSEL P., JANSSEN J., *The dynamics of wage relations in the new Europe*, Kluwer Academic Publishers.
- COUTROT T., FAKHFAKH F., 1997, «Que négocie-t-on en entreprise et pourquoi ?», *Travail et Emploi*, n° 70.
- COUTROT T., 2000, « Innovations et gestion de l'emploi », *Premières informations et premières synthèses*, DARES, n° 12-1, mars.
- COUTROT T., 2001, « Où sont les CHSCT ? », *Premières informations et premières synthèses*, DARES, n° 16-2, avril.
- DEAKIN S., LAROCHE P., 2002, « Efficiency, productivity and employee relations in french equipment manufacturing », *mimeo*.
- DOUCOULIAGOS C. LAROCHE P., 2002, « Efficiency, productivity and employee relations in french equipment manufacturing », *Proceedings of the 14th European Association of Labor Economists (EALE) Conference*, Paris, 19-21 septembre.
- FAKHFAKH F., 1997, « Quand l'intéressement passe inaperçu », *Travail et Emploi*, n° 71.
- FURJOT D., 1996, « Climat social : nette amélioration des instruments de mesure ? », *Travail et Emploi*, n° 66.
- FURJOT D., 2000, « Où sont les délégués syndicaux ? », *Premières informations et premières synthèses*, DARES, n° 41-2, octobre.
- JOBERT A., SIRACUSA J., 2002, *Négociation collective d'entreprise et de branche : concurrence ou complémentarité des régulations*, Rapport de recherche pour la DARES, Travail et Mobilités, Université Paris X Nanterre.
- GADEA C., LALLEMENT M., TRANCART D., BEVORT A. ABALLÉA F., 2002, « Relations professionnelles, climat social et innovation : quelques résultats de l'exploitation de l'enquête REPONSE 1998 », Rapport de recherche pour la DARES, GRIS, Université de Rouen.
- LEMIERE S., PERRAUDIN C., PETIT H., 2001, *Régimes d'emploi et de rémunération des établissements français en 1998 : construction d'une typologie à partir de l'enquête REPONSE*, Rapport de recherche pour la DARES, Matisse-Université Paris 1, novembre.
- LESUEUR J.-Y., VILLEVAL M.-C., 1998, « Delegation of Authority and Wage Incentives », Working Paper GATE, 98-01.
- MABILE S., 1995, *L'apport de l'enquête Coût - Structure dans l'exploitation de données issues de sources administratives : le cas des accords salariaux d'entreprise*, Journées d'études INSEE-DARES, octobre, Paris.
- MALAN A., 1995, *L'enquête « Relations professionnelles et négociations d'entreprise » (REPONSE)*, Journées d'étude Ministère du travail – INSEE, octobre, Paris.
- MALAN A., 1995, *Divergences dans la constatation des faits, divergences d'opinions*, Journées d'étude Ministère du travail – INSEE, octobre, Paris.
- MALAN A., 1995, *Représentation du personnel, climat social et conflictualité*, Journées d'étude Ministère du travail – INSEE, octobre, Paris.
- MALAN A., CEZARD M., 1996, « Les relations sociales entre négociations et conflits », *Actes du colloque « Salaires et Relations Sociales »* (DARES –INSEE), mai, Paris.
- MALAN A., ZOUARY P., 1996, *Comparaison entre les établissements des PME et des grandes entreprises à partir de l'enquête REPONSE*, Document d'étude DARES, n° 8, septembre.
- MALAN A., ZOUARY P., 2000, « La représentation des salariés : le point de vue des employeurs », *Premières informations et premières synthèses*, DARES, n° 24-1, juin.
- MALAN A., 2001, *La perception des enquêteurs sur le terrain : une enquête dans l'enquête*, Document interne DARES
- MAUGERI S., RINGUEDE S., 2001, *Motivations des salariés et performances des entreprises*, Rapport de recherche pour la DARES, LEO, Université d'Orléans.
- PEYRAT-GUILLARD D., SAMIER N., 2002, *TIC, implication et climat social*, Rapport de recherche pour la DARES, LARGO, Université d'Angers.
- REBERIOUX A., 2003, « Les marchés financiers et la participation des salariés aux décisions », *Travail et Emploi*, n°93.
- RELATIONS PROFESSIONNELLES ET NÉGOCIATIONS D'ENTREPRISES EN 1992 – Enquête REPONSE, 1996, Les Dossiers de la DARES, n° 3-4, La Documentation Française.
- ROJOT J., LE FLANCHEC A., 2002, *Une étude de la relation entre stratégies d'entreprises et pratiques de gestion des ressources humaines*, Rapport de recherche pour la DARES, CERGOR Université Paris 1.

SANDOVAL V., 1995, *Les limites des questions d'opinion pour établir une typologie des pratiques salariales*, Journées d'étude INSEE-DARES, octobre, Paris.

SANDOVAL V., 1997, « Des pratiques salariales diversifiées », *Premières informations et premières synthèses*, DARES, n° 23-1, juin.

TOURNADRE F., 1999, « Winning strike: On the ability of a War of Attrition Strategy to wear down Employers: Econometric Analysis of French Strike Data », *Communication au Congrès de l'EEA (Congress European Economic Association)*.

TOURNADRE F., 2001, « Union's Heterogeneity & Information Spillover Effects: Econometric Analysis of French Strike », *Communication à l'ESEM (European Meeting of the Econometric Society)*.

ZOUARY P., 2000, « Entre crise et croissance : une évolution des relations professionnelles en entreprise », *Premières informations et premières synthèses*, DARES, n° 49-1, décembre.

ZOUARY P., 2002, « Le regard des salariés sur la représentation syndicale », *Premières informations et premières synthèses*, DARES, n° 22-1, mai.