

Dissiper les paradoxes du vécu au travail avec l'Observatoire de la vie au travail (OVAT)

Alors que 4 salariés sur 5 se disent impliqués par le travail, 1 salarié sur 2 se dit par le même temps insatisfait par les conditions de travail de son employeur. C'est l'une des conclusions révélée par l'édition 2009 de l'Observatoire de la vie au travail (OVAT). Comment comprendre cet apparent paradoxe ? Comment les salariés français en viennent à vivre leur travail d'une façon qui semble aussi contradictoire ? Cette contradiction perdurera-t-elle après analyse des résultats de l'édition 2010 ?

Le phénomène « homme au travail » est complexe, il ne peut s'observer par un seul petit bout de lorgnette. L'observation des phénomènes humains nécessite en effet de nombreuses précautions. Tout d'abord, la méthodologie d'investigation doit être rigoureuse sans pour autant être restrictive. Elle doit bien sûr présenter toutes les qualités de fiabilité des indicateurs de mesure et de représentativité de l'échantillon envisagé. Avec des indicateurs construits sur les théories scientifiques et empiriques les plus à la pointe et un échantillon d'environ 3.500 salariés interviewés (bien plus que la plupart des enquêtes qui plafonnent à 1.500 interviewés), OVAT présente ces qualités.

Le regard porté ne peut être univoque, par exemple à l'aune de la seule satisfaction vis-à-vis des conditions de travail ou de l'implication, comme le montrent la conclusion ci-dessus. Pour appréhender le vécu des salariés français, seul le recours au questionnement multiple est envisageable, du fait de la nature multifactorielle des phénomènes mentaux. L'expression des phénomènes mentaux passe presque exclusivement par les mots, que ce soit par l'expression verbale ou écrite, ce qui peut présenter un écran à leur compréhension. Comme le précise Françoise Kourilsky, « nous ne pouvons pas nous exprimer réellement avec les mots mais nous ne pouvons pas nous exprimer sans les mots ». Bien qu'ils limitent l'expression de notre pensée, nous avons toutefois besoin des mots pour partager nos expériences. En ce sens l'opinion des individus sur le travail aura son importance pour exprimer la satisfaction ou l'insatisfaction des salariés, mais elle ne sera pas suffisante pour révéler leur ressenti, leurs émotions, leurs attitudes, leurs valeurs qui architecturent leur vécu professionnel.

Une autre précaution consiste à ne pas se laisser guider par ses stéréotypes et préjugés. OVAT révèle des résultats qui vont à l'encontre des certitudes les plus communément admises. On pourrait croire que les salariés qui investissent le plus leur travail sont ceux qui en France sont les plus courtisés, i. e. la génération des 35 – 45 ans. Pourtant, ceux qui investissent le plus le travail, sont ceux... qui justement n'en ont plus. Les demandeurs d'emploi présentent les indicateurs de performance sociale les plus positivement activés. Juste derrière eux, les jeunes travailleurs et ceux qui vont partir à la retraite : ce sont justement ceux qui sont le moins employés en France et qui présentent le plus fort taux de chômage ! Tandis que les 35 – 45 ans, génération la plus employée, est celle qui se plaint le plus de son vécu au travail...

Côté perception du management, les choses sont différentes de la tonalité des stéréotypes précédents. Si les Directions sont perçues comme fort éloignées des préoccupations quotidiennes de salariés le management de proximité est en revanche apprécié pour son sens du leadership et sa capacité à réguler l'équipe.



Dernier stéréotype fortement remis en cause : la satisfaction au travail dans les PME n'est pas aussi forte qu'on pourrait l'imaginer. Précisément, ce sont dans les entreprises de 50 à 250 salariés où il fait le moins bon travailler, tandis que c'est dans les TPE de 0 à 10 salariés que l'on s'épanouit le plus au travail.

Quand on lit certains journaux à sensation, on pourrait croire que le travail est mauvais pour l'homme et que la valeur travail est bien mal en point. Du fait de tout ce stress, des TMS et même de ces suicides, le travail semble avoir mis les travailleurs en miettes, le travail semble vidé de tout sens. Les résultats d'OVAT montrent que certes, les méthodes de management modernes sont décriées du fait des conditions de travail qu'elles suscitent puisqu'elles peuvent aboutir à du non-sens et à un fort mal-être. Néanmoins, ceci n'affecte pas la valeur travail qui demeure positive, à 61%. Les salariés se sentent fortement impliqués par le travail pour près de 80% d'entre eux, comme nous l'avons indiqués en introduction. La valeur travail a encore de beaux jours devant elle en France, quoi qu'en disent les cassandres de tout poil.

Ces résultats montrent combien le phénomène « homme au travail » doit s'observer depuis plusieurs points de vue si l'on veut en saisir les différentes facettes. Celui des salariés en tant qu'individus et collectif certes, mais aussi celui de l'organisation. Celui de la satisfaction vis-à-vis des conditions de travail comme celui des idéaux (les valeurs) qui conditionnent la vision du monde et donnent un sens au travail. Celui de l'optimisation des moyens qui conditionnent la survie des organisations comme celui des fins qui donnent un sens à la vie des travailleurs.

Les résultats d'OVAT montrent à quel point on ne peut regarder le phénomène « homme au travail » de façon univoque et binaire : le travail n'est ni tout rose ni tout noir mais bigarré, en un subtil mélange. C'est ce qui fait que l'on peut se sentir « motivé par son job, désengagé par ses conditions de travail et indifférent vis-à-vis de son collectif de travail » sans pour autant subir une atteinte au niveau de sa santé mentale. Mais on peut pour autant être tellement investi dans son job qu'on en vient à se laisser consumer par un burnout qui peut abîmer gravement la santé mentale en conduisant par exemple à une grave dépression quand bien même les conditions de travail sont bonnes.

OVAT sollicite à nouveau les salariés français en 2010 du 25 mai au 27 juin. Gageons que les résultats ne manqueront pas de nous surprendre autant que ceux de 2009 !

P.E. SUTTER