

Perceptions et attentes des salariés des Très Petites Entreprises (TPE)

Enquête Harris Interactive pour la CGT

Enquête réalisée en ligne du 29 mars au 5 avril 2016. Échantillon de 1 000 personnes, représentatif des salariés de TPE âgés de 16 ans et plus. Méthode des quotas et redressement appliqués aux variables suivantes : sexe, âge, secteur d'activité et région de l'interviewé(e).

*_**

À la demande de la CGT, Harris Interactive a interrogé un échantillon représentatif de salariés travaillant dans des très petites entreprises (TPE) de manière à cerner **leur vécu au travail, leurs attentes et le rôle que les organisations syndicales pourraient jouer pour répondre à ces aspirations**. C'est la deuxième fois que la CGT mène une étude auprès de cette catégorie de salariés - la précédente interrogation datant de 2012 -, une population souvent moins au fait de ses droits et peu audible, car hétérogène et dispersée. Les TPE que compte le pays emploient pourtant sur tout le territoire national plus de 4 millions de salariés dans des secteurs comme l'artisanat, le petit commerce mais aussi les emplois de service ou l'associatif.

Alors qu'en décembre 2016 se tiendront les élections auprès des salariés de TPE pour déterminer le poids de chaque syndicat dans les commissions paritaires interprofessionnelles régionales, dont la loi Rebsamen prévoit la mise en place à l'été 2017, cette étude fait le point sur **les perceptions des salariés de TPE notamment en matière de temps de travail, de rémunération et de syndicalisme**.

Que retenir de cette enquête ?

- **Une relative stabilité des résultats par rapport à 2012**. Depuis la précédente vague d'enquête, **les perceptions et attentes des salariés de TPE ont relativement peu évolué** : on observe toujours au sein de cette catégorie de salariés une appréciation majoritaire du métier mais une certaine forme de tension à l'égard de sa situation professionnelle, la rémunération constituant notamment un point de crispation. Dans ce contexte, les syndicats sont identifiés comme devant jouer un rôle à la fois dans les négociations collectives et dans la défense des droits individuels, avec un état d'esprit constructif.

- **Une satisfaction majoritaire à l'égard de son métier, entachée néanmoins d'évocations négatives et d'une image jugée dévalorisée dans la société. 83% des salariés de TPE interrogés se déclarent satisfaits de leur métier**, soit légèrement moins qu'en 2012 (-3 points). Leur métier au quotidien leur évoque certes du plaisir et de la passion, mais génère également, selon leurs propos spontanés, du stress et de la fatigue. De plus, ces salariés sont une majorité à estimer que leur profession n'est valorisée ni par les médias (56%) ni dans la société française (53%). Ces chiffres cachent des réalités contrastées : les artisans et salariés de TPE dans des activités spécialisées, techniques ou scientifiques se sentent plus valorisés que les personnes évoluant dans la construction ou celles travaillant pour des particuliers.
- **Un bonheur au travail qui passe par un métier intéressant, stable et bien rémunéré, ce dernier point ne semblant pas être atteint pour plus de 6 salariés de TPE sur 10.** Pour être heureux au travail, les répondants indiquent qu'il est surtout important pour eux d'exercer **un métier intéressant** (96%, dont 65% « très important »), d'avoir **un emploi stable** (95%, dont 61%) ainsi qu'**un bon salaire** (96%, dont 54%). Ces aspects continuent de primer sur l'autonomie et l'évolution de carrière, la protection juridique ou encore le temps de travail, même si ces dimensions sont jugées très importantes par plus de 4 salariés de TPE sur 10. Si une majorité des salariés de TPE estime que les deux premiers critères importants sont remplis – l'intérêt du travail et sa stabilité –, **62% considèrent que leur rémunération est inférieure à ce qu'elle devrait être**, sentiment toutefois moins marqué qu'en 2012, ce qui démontre qu'il ne s'agit pas de la seule dimension affectant la satisfaction globale (-7 points). En moyenne, ceux qui se sentent insuffisamment payés estiment qu'ils devraient toucher 820€ en plus chaque mois pour être correctement rémunérés, somme importante illustrant sans doute la situation difficile des salariés les moins bien rétribués dans les TPE.
- **Un temps de travail effectif moyen jugé plus important que celui indiqué sur son contrat ou que celui perçu comme idéal. En moyenne, les salariés de TPE déclarent travailler 37h par semaine**, cette moyenne cachant là encore de fortes disparités. 18% déclarent travailler moins de 35h, 25% travailler la durée légale de travail, 16% entre 36 et 39h, quand 39% déclarent travailler 40h ou plus par semaine. **Idéalement, ils préféreraient travailler en moyenne 35h**, seuls 22% déclarant qu'ils aimeraient travailler 40h ou plus par semaine (soit 17 points de moins que ceux qui indiquent le faire aujourd'hui). En outre, **41% indiquent travailler plus que ce qui est indiqué sur leur contrat de travail**. Relevons que la très grande majorité déclare faire, au moins de temps en temps, des heures supplémentaires, et que **seulement un salarié de TPE sur deux dans ce cas indique que ces heures lui sont rémunérées** (28% qu'elles trouvent d'autres formes de compensation et 22% ni rémunération ni compensation). Enfin, **un salarié de TPE sur deux déclare d'ailleurs avoir le sentiment de trop travailler par rapport à son salaire** (soit une proportion

similaire à l'ensemble des salariés). Ce sentiment est surtout nourri par la perception d'un salaire insuffisant dans l'absolu (65%), mais aussi par le fait de travailler plus que ses collègues (32%) ou de souffrir d'un sous-effectif dans l'entreprise (27%).

- **Une conciliation vie privée / vie professionnelle difficile pour un tiers des salariés de TPE, qui attendent de la souplesse dans l'entreprise avant des solutions techniques ou institutionnalisées.** Par conséquent, **34% jugent difficile de concilier leur vie privée et leur vie professionnelle.** Qui plus est, seuls 13% estiment que cela est « très facile », pour 52% « plutôt facile ». Pour rendre cette conciliation plus aisée, les salariés de TPE aimeraient avant tout pouvoir s'arranger avec leurs collègues en cas d'impératif personnel (92% y voient une bonne solution), pouvoir adapter ponctuellement leur charge de travail (88%) ou pouvoir bénéficier d'horaires de travail personnalisés (88%). Ils sont moins nombreux, mais néanmoins une assez large majorité, à porter également un regard positif sur la généralisation des équipements mobiles (68%) et le télétravail (67%).
- **Des syndicats invités à jouer un rôle de conseil et de médiation aux échelles individuelles et collectives, auprès de salariés de TPE ne se sentant pas majoritairement bien informés sur leurs droits. Seuls 48% des salariés de TPE se sentent bien informés sur leurs droits en tant que travailleurs,** dont seulement 8% tout à fait. Si 64% déclarent savoir de quelle convention collective ils dépendent, 25% reconnaissent ne pas savoir et 10% indiquent qu'ils n'ont pas, selon eux, de convention collective. Dans ce contexte, **les salariés de TPE estiment très majoritairement (environ 9 sur 10) qu'il est du rôle des syndicats de salariés de jouer un rôle de médiateur, de conseil juridique, de négociation collective et de défense des droits individuels des salariés.** Ils considèrent en majorité – bien que de manière peu intense – que les syndicats remplissent ces différents rôles, mais sont également une majorité à penser qu'ils peuvent être souvent une source de problèmes dans l'entreprise (61%). Comme l'ensemble des salariés, ils semblent apprécier un syndicalisme combatif en cas de nécessité mais attendre une posture avant tout constructive dans l'absolu de la part des organisations syndicales.
- **Un potentiel de syndicalisation, toutefois largement assorti de conditions importantes.** Dans ce cadre, et comme en 2012, **46% des salariés de TPE interrogés indiquent à la fin de cette étude qu'ils seraient prêts à adhérer à un syndicat pour mieux défendre leurs intérêts et ceux de leurs collègues, mais 36% assortissent cela à certaines conditions.** Le plus souvent, ces salariés mettent en avant soit une situation qui les encouragerait à sauter le pas (comme un conflit avec leur employeur), soit des changements au sein des syndicats, principalement en matière de transparence et d'éthique.

Dans le détail

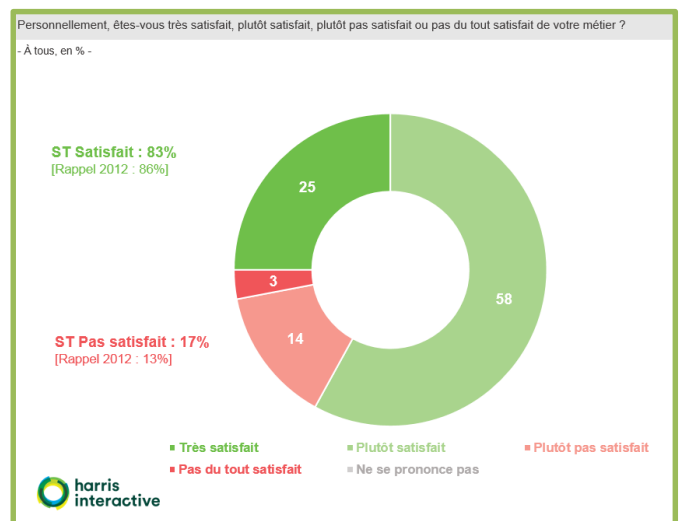
- **Les salariés de TPE s'affichent très majoritairement satisfaits de leur métier qualifié de plaisant et d'intéressant, mais lui associent néanmoins des évocations négatives telles que le stress, et ont le sentiment de souffrir d'une image plutôt dévalorisée dans la société.**

83% des répondants affirment être satisfaits, et même 25% très satisfaits, **de leur métier, exercé au sein d'une TPE**. 17% affichent au contraire leur insatisfaction, un chiffre en hausse de 4 points par rapport à 2012. Ce mécontentement est un peu plus important parmi les salariés de sexe masculin (20%) et ceux âgés de 35 à 49 ans (20%). La satisfaction croît de manière proportionnelle au salaire (25% d'insatisfaits parmi ceux gagnant moins de 1200€ par mois) et quasiment inversement proportionnelle au temps de travail » (22% d'insatisfaits parmi ceux travaillant de 40 à 44 heures).

De manière spontanée, **les salariés de TPE associent à leur métier des notions positives** telles que le « plaisir », le « bonheur » ou la « passion », mais aussi « l'intérêt » ou « l'enrichissement ». **Cependant, nombreux évoquent**

également spontanément des dimensions négatives comme le « stress » ou la « fatigue » de ces métiers parfois qualifiés de « durs », voire de « pénibles ». En effet, ils exigent, aux dires de certains de ces salariés, de nombreuses qualités parmi lesquelles l'« organisation », la « patience », le « dynamisme », le sens du « contact », de la « communication » ou du « conseil », la « rapidité » ou la « réactivité », ou encore « la polyvalence ».

De plus, **les salariés de TPE ont majoritairement le sentiment que leurs métiers souffrent d'une image plutôt dévalorisée dans les médias (56%) et dans la société française (53%)**. Notons cependant que ce sentiment prévaut un peu moins qu'en 2012. Les personnes employées par des particuliers sont les plus nombreuses à avoir l'impression que leur métier est dévalorisé dans la société (66%), tout comme celles qui évoluent dans la construction (65%).



▪ **Le bonheur au travail est identifié comme la résultante de nombreux facteurs et notamment de l'intérêt du travail, de sa stabilité et de sa bonne rémunération.**

Aux yeux des salariés de TPE, **pour être heureux au travail, il est avant tout important d'exercer un métier intéressant** (96%, dont 65% « très important »), **d'avoir un emploi stable** (95%, dont 61%) **et d'être bien payé** (96%, dont 54%). Ces trois points apparaissent tout aussi centraux qu'en 2012.

D'autres dimensions sont jugées également importantes, bien que très importantes par moins d'un répondant sur deux : **l'autonomie** que l'on peut avoir dans son travail (94%, dont 45%), **le fait d'être bien protégé juridiquement** contre les accidents de travail ou le harcèlement (91%, dont 45%), **les possibilités d'évolution** (91%, dont 44%) ou encore **un nombre d'heures de travail raisonnable** dans la semaine (87%, dont 41%) et **le fait d'exercer des responsabilités** (84%, dont 28%). Deux autres points apparaissent moins essentiels bien que toujours majoritairement importants : **le fait de bénéficier de droits sociaux** (74%, dont 27%) **ou d'avoir une instance inter-entreprises proposant des avantages** (59%, dont 18%).

Dans le détail, relevons que **les femmes travaillant dans les TPE insistent davantage sur la stabilité** (68% « très important » contre 55% des hommes), **la protection juridique** (49% contre 42%) **et les droits sociaux** (30% contre 23%), révélant sans doute leur plus grand sentiment d'insécurité. Si **le sexe influe sur les réponses**, toutes les tranches d'âge mettent en avant les mêmes critères d'importance. Les résultats évoluent également peu au regard du secteur d'activité du répondant. Les salariés de TPE les moins bien rémunérés et ceux qui déclarent travailler moins de 35 heures jugent encore plus « très importante » la stabilité (71% dans les deux cas), tandis que les mieux rémunérés et ceux qui travaillent le plus citent davantage que la moyenne l'autonomie (respectivement 51% et 57%). Constatons également que les personnes satisfaites de leur métier citent plus comme critère « très important » l'autonomie tandis que celles qui se disent insatisfaites mettent plus l'accent que la moyenne sur le salaire, les droits sociaux et les avantages.

▪ **Si les salariés de TPE ont majoritairement le sentiment de faire un travail intéressant, et le plus souvent stable, la moitié estime être insuffisamment payée.**

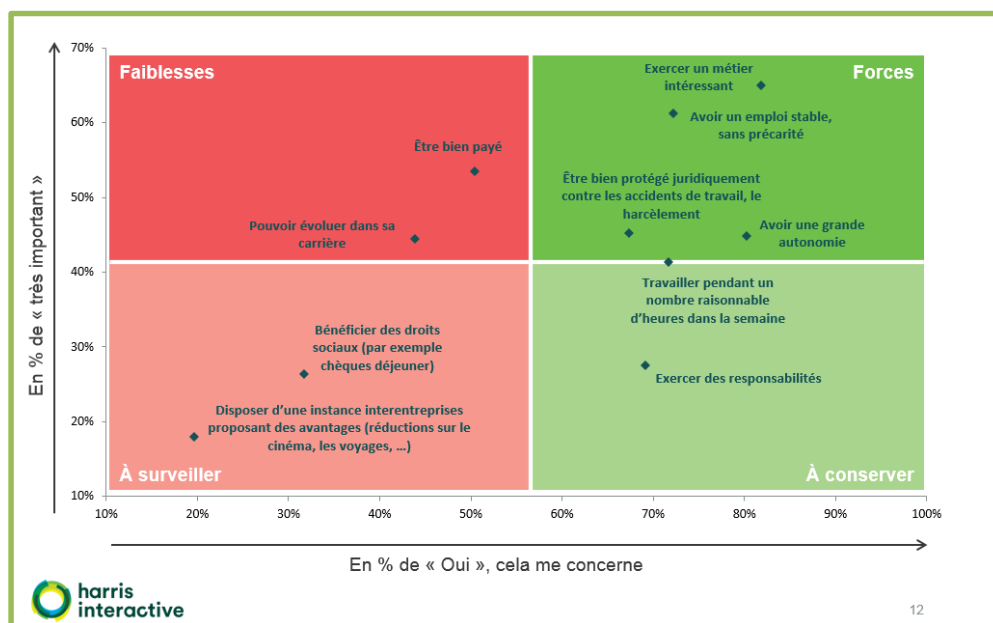
Les salariés de TPE ont-ils le sentiment que tous ces critères pour être heureux au travail sont remplis ? Plus de 8 sur 10 indiquent en effet avoir le sentiment **d'avoir un métier intéressant** (82%, dont 35% tout à fait) et de **disposer d'autonomie** pour le faire (81%, dont 34%). Environ 7 sur 10 mentionnent également **avoir**

personnellement un emploi stable (72%, dont 29%), **travailler un nombre d'heures raisonnable** (72%, dont 24%), **avoir des responsabilités** (69%, dont 28%) ou encore **être bien protégé juridiquement** (67%, dont 16%).

En revanche, sur le troisième critère le plus important, les avis restent, comme en 2012, très partagés : **50% indiquent avoir le sentiment d'être très (11%) ou plutôt (39%) bien payés, tandis que l'autre moitié a l'impression d'être mal payée.** La rémunération n'apparaît en outre pas à travers les réponses comme majoritairement complétée par des droits sociaux comme les tickets restaurants (32%) ou des avantages à travers une instance inter-entreprises (20%). Enfin, **seule une minorité de salariés de TPE a le sentiment de pouvoir évoluer dans sa carrière (44%).**

Dans le détail, notons que **seuls 48% des employés chez des particuliers considèrent avoir un emploi stable**, sans précarité et seuls 32% avoir des perspectives d'évolutions. Ceux qui travaillent dans le commerce, l'hébergement ou la restauration ont quant à eux encore moins souvent le sentiment d'être bien payés (46%) et d'avoir des droits sociaux (27%). Sans surprise, plus on bénéficie d'un salaire élevé et qu'on juge conforme à ses attentes, plus on a tendance à considérer que son métier remplit les différents critères pour s'estimer heureux professionnellement.

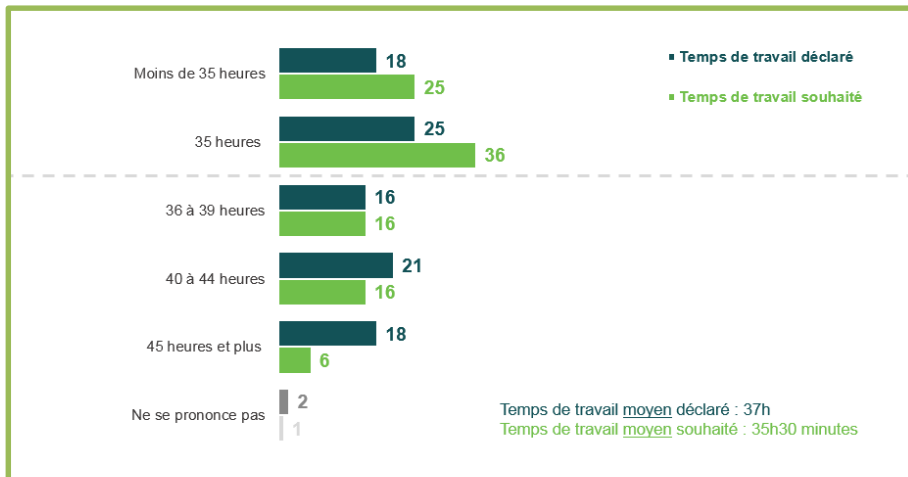
Si l'on croise le sentiment de l'importance de chacun de ces critères et le regard sur sa situation actuelle, on constate sur le graphique ci-dessous **deux points de progression manifestes pour les salariés de TPE : les salaires, et, souvent liées à la rémunération, les perspectives d'évolution.**



En matière de rémunération, **62% des salariés de TPE estiment d'ailleurs que leur salaire est inférieur à ce qu'il devrait être**, ce sentiment apparaissant toutefois un peu moins prégnant qu'en 2012 (-7 points). **Ces derniers considèrent qu'ils devraient en moyenne être payés 820€ de plus chaque mois** pour pouvoir se considérer comme correctement rémunérés. Cette moyenne cache toutefois des écarts importants : 29% des répondants déclarent qu'ils se contenteraient d'une augmentation comprise entre 1 et 200€ (34% chez les femmes, 39% dans le commerce, 39% chez les moins bien payés et 42% chez ceux dont le temps de travail est le plus faible). À l'inverse, 35% citent un chiffre supérieur à 1000€ (et même 54% dans l'industrie et 45% parmi ceux gagnant entre 1000€ et 1900€ par mois).

▪ **Les salariés de TPE travaillent davantage qu'ils aimeraient le faire et indiquent le faire plus que ce qui est inscrit dans leur contrat de travail, un tiers déclarant peiner à concilier vie privée et vie professionnelle.**

En moyenne, **les salariés de TPE indiquent travailler 37 heures par semaine**. De nouveau, cette moyenne est le fruit **de grandes disparités** : 18% indiquent travailler moins de 35 heures, 25% le faire 35 heures, 16% entre 36 et 39 heures, 21% entre 40 et 44 heures et même 18% 45 heures ou plus. Les femmes évoluant dans les TPE déclarent en moyenne travailler 35 heures tandis que les hommes indiquent un temps de travail moyen hebdomadaire



autour de 39 heures.

Idéalement, **la durée légale de travail demeure la référence, 36% déclarant qu'ils aimeraient travailler 35 heures, 25% moins, et 38% davantage**. Relevons une corrélation assez importante entre le temps de travail déclaré et celui identifié comme idéal,

une discontinuité se faisant cependant jour dès lors que l'on dépasse 40 heures par semaine :

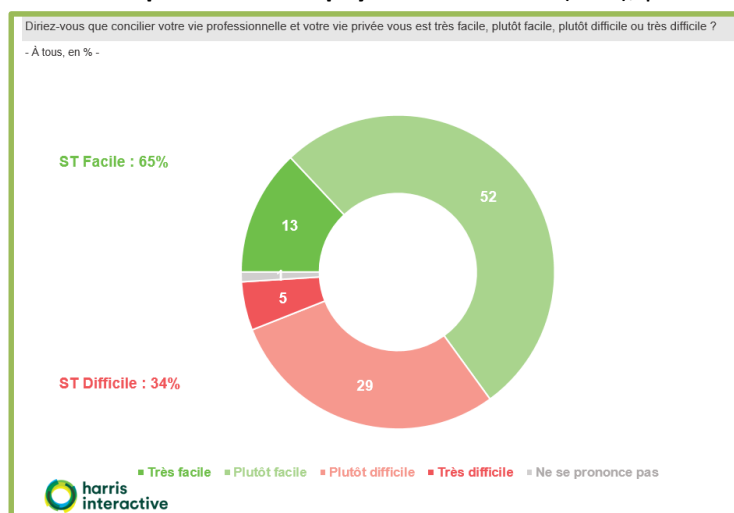
- 63% de ceux qui travaillent moins de 35 heures déclarent que cela correspond à leur idéal, mais 36% aimeraient travailler davantage, le plus souvent 35 heures, ces personnes étant sans doute en situation de temps partiel subi ;
- 56% de ceux qui travaillent 35 heures estiment qu'il s'agit de la durée idéale, 28% déclarant qu'ils aimeraient travailler moins et 16% plus ;

- 42% de ceux qui travaillent de 36 à 39 heures y voient là l'idéal, 55% déclarant qu'ils aimeraient travailler moins et seulement 3% plus ;
- Au-delà de 40 heures de travail, une grande majorité (environ 75%) aimerait travailler moins.

41% des salariés de TPE indiquent d'ailleurs travailler généralement plus longtemps que ce qui est indiqué sur leur contrat de travail (soit une proportion identique à celle observée dans l'ensemble des salariés), contre 9% moins et 50% ni plus ni moins. Les plus susceptibles de dresser ce constat sont les hommes (48%), les salariés de TPE âgés de 25 à 34 ans (49%) et ceux les mieux rémunérés (56%) ainsi que ceux déclarant travailler le plus. **Or, parmi ceux qui déclarent effectuer des heures supplémentaires, seuls 50% déclarent que celles-ci sont rémunérées** : 27% toujours, 14% la plupart du temps et 9% parfois. 28% déclarent avoir une autre forme de compensation (comme des récupérations), quand 22% indiquent n'avoir ni l'un ni l'autre. Les personnes employées par des particuliers indiquent plus souvent que leurs heures supplémentaires leur sont payées que les personnes employées par des professions libérales (73% contre 39%).

Si l'on remet le temps de travail en perspective avec le salaire, relevons qu'**un salarié de TPE sur deux a le sentiment de travailler trop au regard de son salaire** (soit une proportion là encore similaire à celle observée dans l'ensemble des salariés), tandis que 47% ont le sentiment de travailler ni trop ni pas assez, et seulement 3% pas assez. Les hommes (55%), les salariés de 25 à 34 ans (56%), ceux travaillant chez des particuliers (66%), ceux payés entre 1000 et 1400€ par mois (58%) et ceux déclarant travailler plus de 45 heures (60%) partagent encore plus cette impression. **Celle-ci est nourrie par le sentiment de ne pas être assez payé dans l'absolu (65%),** plus que par le sentiment de trop travailler par rapport à leurs collègues (32%) ou de souffrir d'un sous-effectif (27%).

Dans ce contexte, **34% estiment difficile de concilier vie privée et vie professionnelle**, quand 65% jugent cela facile, mais seulement 13% très facile. On constate que les jeunes salariés de 25 à 34 ans sont plus nombreux que la moyenne à considérer que cette conciliation est difficile (42%), tout comme les salariés



des commerces, lieux d'hébergement et de restauration (40%), et assez logiquement ceux qui déclarent travailler plus de 45 heures par semaine (51%).

▪ **Pour mieux concilier vie privée et vie professionnelle, les salariés de TPE attendent une souplesse dans l'organisation avant des solutions techniques**

Pour rendre plus aisée cette conciliation, les salariés estiment que les meilleures solutions consistent à pouvoir **s'arranger avec leurs collègues quand ils ont un impératif personnel** (92%, dont 39%), **adapter ponctuellement leur charge de travail** (88%, dont 33%) **ou de bénéficier d'horaires de travail personnalisés** (88%, dont 31%). C'est donc à une plus grande souplesse que ces salariés appellent, avant même des solutions organisationnelles plus institutionnalisées.

Les autres solutions testées sont toutes majoritairement jugées bénéfiques, mais dans des proportions légèrement moindres : pouvoir planifier des **rendez-vous personnels sur son temps de travail**, comme les rendez-vous médicaux (82%, dont 24%) ; bénéficier de **services au sein de l'entreprise** comme une crèche, une conciergerie (80%, dont 22%), avoir **le droit de faire des choses personnelles sur son lieu de travail** quand on a des creux (77%, dont 25%), avoir **des équipements pour travail ailleurs ou en mobilité** (68%, dont 22%) ou encore de pouvoir de temps en temps faire **du télétravail** (67%, dont 23%). Sur cette question, les avis sont relativement indifférenciés selon les catégories d'appartenance des répondants, et notamment selon leur sexe ou leur âge.

▪ **Les syndicats se voient attribuer de nombreuses missions mais peuvent être perçus à la fois comme des sources de médiation et des sources de problèmes**

Les salariés de TPE attribuent, comme en 2012, de nombreuses missions aux syndicats de salariés : à leurs yeux, il est avant tout de leur ressort de jouer **le rôle de médiateur dans l'entreprise en cas de conflit entre les salariés et les employeurs** (92%, dont 47% qui y voient un de leurs rôles prioritaires). Dans ce cadre, ils sont également un sur deux à considérer que les syndicats de salariés doivent en priorité soutenir le salarié en cas de risque de conflit. De manière générale, **9 répondants sur 10 estiment que les syndicats de salariés doivent de manière prioritaire ou importante apporter une aide et un conseil juridique** (91%, dont 44%), **permettre aux salariés de participer à la négociation des intérêts collectifs au niveau national** par exemple concernant les conventions collectives et accords de branches (91%, dont 41%) **mais aussi défendre les droits individuels des salariés** concernant par exemple la formation et la carrière (89%, dont 43%). Ils ont par conséquent à intervenir selon les salariés de TPE à la fois à un niveau collectif et à un niveau individuel, ayant pour rôle de faire converger les intérêts de l'entreprise et ceux de ses salariés. Ils ont également un rôle important (51%), voire prioritaire (30%) à jouer à l'échelle locale et régionale concernant l'organisation des mutuelles, comités d'entreprises, etc. Le regard sur ces missions des

syndicats est assez consensuel dans toutes les catégories de salariés de TPE. Relevons que les salariés de TPE se sentant proches de la CGT ont tendance à davantage attribuer toutes ces tâches aux syndicats de salariés, et notamment les dimensions collectives et de défense des salariés.

Ces missions sont d'autant plus importantes que plus d'un salarié de TPE sur deux a le sentiment d'être mal informés sur ses droits en tant que travailleur (52%, dont même 13% très mal informés). Cette proportion monte même à 59% parmi ceux âgés de 25 à 34 ans. **¼ des salariés de TPE avouent d'ailleurs ne pas savoir de quelle convention collective ils dépendent (40% chez les moins de 25 ans, 36% parmi les personnes employées chez des particuliers, 32% parmi les moins bien payés).** 10% pensent ne pas en avoir.

Dans les représentations, **les salariés de TPE estiment en majorité que les syndicats « sont utiles pour les grandes négociations au niveau national » (69%, dont 19% tout à fait d'accord), qu'ils « permettent aux salariés de trouver des lieux d'écoute et de conseil sur tout le territoire » (62%, dont 11%), qu'ils « fournissent une assistance indispensable aux salariés » (60%, dont 12%) ou encore qu'ils « permettent de faciliter le dialogue social dans l'entreprise » (59%, dont 12%).** Cependant, **l'adhésion à ces affirmations est relativement peu intense (jamais plus de 2 salariés sur 10 « tout à fait d'accord) et est contrebalancée par le sentiment également majoritaire que « les syndicats sont souvent un facteur de problèmes dans l'entreprise » (61%, dont 21%).** Les personnes

déclarant n'être proches d'aucun syndicat sont même 66% à le penser. **Les répondants sont également partagés sur le fait de savoir si les syndicats sont utiles seulement en période de conflit ou plus largement (47% contre 48%).** Cette vision d'un syndicalisme seulement utile dans la confrontation est majoritaire parmi les jeunes salariés de TPE entre 25 et 34 ans (59%), alors qu'ils attendent un syndicalisme davantage de conseil et de défense des droits individuels.



