

PREMIÈRES SYNTHÈSES

LE RÔLE DES REPRÉSENTANTS DU PERSONNEL : REVENDEICATIONS COLLECTIVES ET RÉCLAMATIONS INDIVIDUELLES

Plusieurs instances de représentation des salariés existent dans les établissements : délégués syndicaux, comités d'entreprise, délégués du personnel. Leurs fonctions sont, en principe, différentes : aux délégués syndicaux la négociation, au comité d'entreprise la consultation et l'information, aux délégués du personnel le recours et la revendication. Aux yeux des salariés, leurs images respectives ne sont pas toujours conformes à ces rôles officiels.

Qu'elles portent sur des thèmes traditionnels - salaires, conditions de travail, temps de travail - ou d'autres moins fréquents - qualifications, formation -, les réunions avec la direction débouchent, selon les représentants du personnel, dans moins de la moitié des cas sur une solution concrète apportée à leurs revendications.

A côté de leur rôle reconnu dans les revendications collectives, les représentants des salariés considèrent qu'ils ont aussi un rôle de médiation dans les problèmes individuels. Cependant, les directions d'entreprise ne reconnaissent souvent pas ce rôle, considérant que ces problèmes relèvent de relations directes entre salariés et direction ou encadrement.

L'enquête REPONSE fournit des informations sur le fonctionnement des institutions de représentation du personnel, vu par les employeurs d'une part, les représentants du personnel d'autre part (délégué syndical, à défaut secrétaire de comité d'entreprise ou délégué du personnel). Le champ de l'enquête est constitué de l'ensemble des établissements appartenant aux entreprises de plus de 50 salariés (encadré 1).

Dans cet article, la plupart des résultats sont issus de questions posées aux représentants du personnel, voire seulement aux délégués syndicaux, et ne portent alors que sur une fraction des établissements. L'enquête permet aussi de comparer les réponses des employeurs et celles des représentants du personnel à des questions identiques (1).

(1) - Voir aussi « Relations sociales en entreprise : le point de vue des employeurs », Premières synthèses n° 70, septembre 1994, DARES.



Délégué syndical, secrétaire du comité d'entreprise, délégué du personnel...

Plusieurs institutions représentent aujourd'hui le personnel dans les entreprises. La plus ancienne, celle des délégués du personnel, existe depuis 1936. Prévus dans tous les établissements de plus de 10 salariés, ce sont des représentants élus. Leur rôle principal est de servir d'intermédiaire entre l'employeur et les salariés. Recours en cas de litige individuel ou collectif, le délégué du personnel bénéficie d'heures de délégation pour exercer son mandat; des réunions sont en outre prévues avec l'employeur, pendant lesquelles les délégués du personnel peuvent exposer les doléances du personnel.

Les comités d'entreprise ont été créés en 1945, au lendemain de la Libération (2). Ils comprennent également des représentants élus (sur liste syndicale au premier tour, sur candidature libre au second), et sont en principe présents dans les établissements de plus de 50 salariés. Le secrétaire du comité d'entreprise est un élu qui reflète la majorité du comité, tandis que son président est l'employeur ou quelqu'un qui le représente. Les comités gèrent les oeuvres sociales, et à ce titre offrent des services aux salariés. Ils sont aussi obligatoirement informés par l'employeur de certains aspects de la vie de l'entreprise, et consultés en cas de licenciements économiques, ou sur des sujets comme le plan de formation. Les lois Auroux (1982) ont accru les attributions des comités d'entreprise qui, dans certains cas, peuvent négocier avec l'employeur (intéressement).

Les délégués syndicaux sont une instance plus récente. La section syndicale d'entreprise a été recon-

(2) - Voir aussi J.P. LE CROM, «La naissance des comités d'entreprise», à paraître dans «Travail et Emploi», n° 63, DARES; la Documentation française.

Encadré 1

L'ENQUETE «REPONSE» (1)

L'enquête «REPONSE» a été réalisée pour la DARES par l'institut BVA en 1993 auprès d'un échantillon représentatif d'établissements appartenant à des entreprises de plus de 50 salariés. Des enquêteurs ont interrogé en face à face, sur la base de questionnaires fermés, les responsables du personnel ou chefs d'établissement. Une autre équipe d'enquêteurs était chargée des questionnaires auprès des représentants du personnel.

On dispose d'un questionnaire «Employeur» pour 2 660 établissements, appartenant à des entreprises de 50 salariés ou plus, hors Fonction Publique et agriculture. Le système de pondération adopté est issu d'un calage de l'échantillon sur la population des établissements correspondant fournie par le répertoire SIRENE de l'INSEE, en NAP 15 et sept tranches de taille. Ce système de pondération a été utilisé pour les Premières Synthèses n° 57 et 70.

Dans les établissements où plusieurs organisations syndicales représentatives étaient présentes, un délégué de chaque organisation syndicale devait être enquêté. En cas de non-existence de délégué syndical c'était le secrétaire du comité d'entreprise qui répondait. S'il n'y avait ni délégué syndical ni comité d'entreprise, un délégué du personnel était sollicité. Parmi les 2 660 établissements, 452 n'avaient pas de représentants du personnel, selon les employeurs enquêtés. En outre, dans 539 cas il n'a pas été possible d'enquêter un représentant, malgré plusieurs tentatives (2).

Nous analysons ici les réponses d'un seul représentant par établissement. Le délégué syndical retenu est celui appartenant à l'organisation syndicale majoritaire dans l'établissement, d'après les résultats des dernières élections professionnelles (3). Ce choix est réducteur. Il est motivé par le souci de disposer, dans un premier temps, d'une réponse unique du côté des représentants des salariés, en face de la réponse de l'employeur.

(1) - Pour une présentation plus détaillée de la méthode et de l'échantillon, voir Premières Synthèses n° 47, DARES.

(2) - Les raisons de ces 539 absences de réponse des représentants sont les suivantes :

- La personne indiquée par l'employeur n'avait aucun mandat et n'était pas élue (simple syndiqué ou non mandaté ni élu en 1992).....	85
- Le représentant n'était pas autorisé par l'employeur.....	47
- Le représentant n'était pas autorisé par son syndicat.....	38
- Le représentant a refusé sans motivation précise.....	171
- Le représentant a refusé par manque de temps, longueur du questionnaire.....	137
- Le représentant était injoignable (vacances, maladie...).....	61

(3) - Le délégué syndical majoritaire est choisi parmi les délégués syndicaux qui ont accepté de répondre. Dans certains cas, ce n'est, de ce fait, pas celui que l'employeur avait signalé comme majoritaire. La CGC, dans une moindre mesure la CFTC, sont ainsi surreprésentées parmi les représentants du personnel «majoritaires».

nue en 1968, lors des accords de Grenelle, qui ont introduit l'innovation importante d'une présence syndicale au sein des établissements. Les délégués syndicaux ont obtenu en 1982, avec les lois Auroux, le monopole de la négociation sur les salaires dans l'entreprise. Contrairement aux deux précédentes instances, les délégués syn-

dicaux sont nommés par les organisations syndicales dont ils dépendent.

Il s'agit, avec ces trois institutions, de la représentation formelle. Dans l'enquête, ce sont les membres de ces instances qui ont été interrogés. D'autres formes moins officielles de représentation existent aussi. Certaines questions de l'enquête

évoquent le rôle de salariés non mandatés, délégation ou groupe de salariés, collègues «porte-parole»..., qui jouent un rôle de représentation complémentaire des instances reconnues.

...des rôles pas toujours bien distingués par les salariés

En général, plusieurs de ces instances de représentation existent simultanément dans un même établissement (tableau 1). Ceci peut entraîner des chevauchements entre leurs fonctions. Celles-ci sont, en principe différentes : aux délégués syndicaux la négociation, au comité d'entreprise la consultation et l'information, aux délégués du personnel le recours et la revendication. Cependant, le cumul des mandats, fréquent, aboutit à une confusion des rôles. Dans deux tiers des établissements enquêtés où les syndicats sont présents, le délégué syndical est également délégué du personnel. Dans 18 % de ces établissements, il est secrétaire du comité d'entreprise (tableau 2).

Il était demandé au délégué syndical de réagir à un certain nombre d'affirmations concernant les délégués du personnel de son établissement. Les délégués syndicaux ont une représentation positive des délégués du personnel qui, à leur avis, «connaissent les problèmes individuels des salariés» (78 %). Ils estiment que leur syndicat distingue bien, en pratique, le rôle du délé-

Tableau 2
Délégués Syndicaux enquêtés
et cumul des mandats en 1992

En pourcentage

Délégué syndical + secrétaire de C.E.	18
Délégué syndical + délégué du personnel	61
Délégué syndical + élu au C.E.	51
Délégué syndical + membre C.H.S.C.T.	28

Source : Enquête REPONSE, MTEFP-DARES.

Tableau 1
Articulation des instances de représentation du personnel,
selon la taille des établissements

En pourcentage du nombre des établissements

Type de représentation du personnel	Moins de 50 sal. (1)	De 50 à 499 sal.	500 sal. et plus	Ensemble
avec DS, CE et DP	8,6	38,8	84,4	23,2
avec DS et CE	2,3	3,8	0,6	2,9
avec DS et DP	7,4	7,9	10,4	7,7
avec DS seulement	2,1	1,6	0,5	1,9
avec CE et DP	9,0	18,0	2,1	12,8
avec CE seulement	18,4	12,6	1,2	15,5
avec DP seulement	13,6	7,0	0,4	10,5
Sans aucun représentant	38,6	10,4	0,4	25,6
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0

(1) - Établissements appartenant à des entreprises de plus de 50 salariés (cf. encadré 1).

Source : Enquête REPONSE, MTEFP-DARES.

gué du personnel et celui du délégué syndical. Pourtant, 80 % d'entre eux affirment que «les délégués du personnel répercutent les revendications syndicales auprès de la direction». Ceci est plutôt le signe d'un certain mélange des rôles, provoqué peut-être par le cumul des mandats et des fonctions. D'après les délégués syndicaux, ces distinctions institutionnelles ne sont guère perçues par les salariés : pour seulement 27 % d'entre eux, «les salariés font la différence entre le rôle du délégué du personnel et celui du délégué syndical». Indifférence des salariés par rapport aux distinctions institutionnelles ? Réticence de leur part à se faire représenter ?

Dans les établissements pourvus d'un comité d'entreprise, les représentants du personnel estiment que les activités «très importantes» ou «importantes» sont : l'information économique générale sur l'entreprise (84 %), l'information et la consultation sur la formation professionnelle (79 %) et sur les effectifs (77 %), et la gestion des activités sociales et culturelles (76 %).

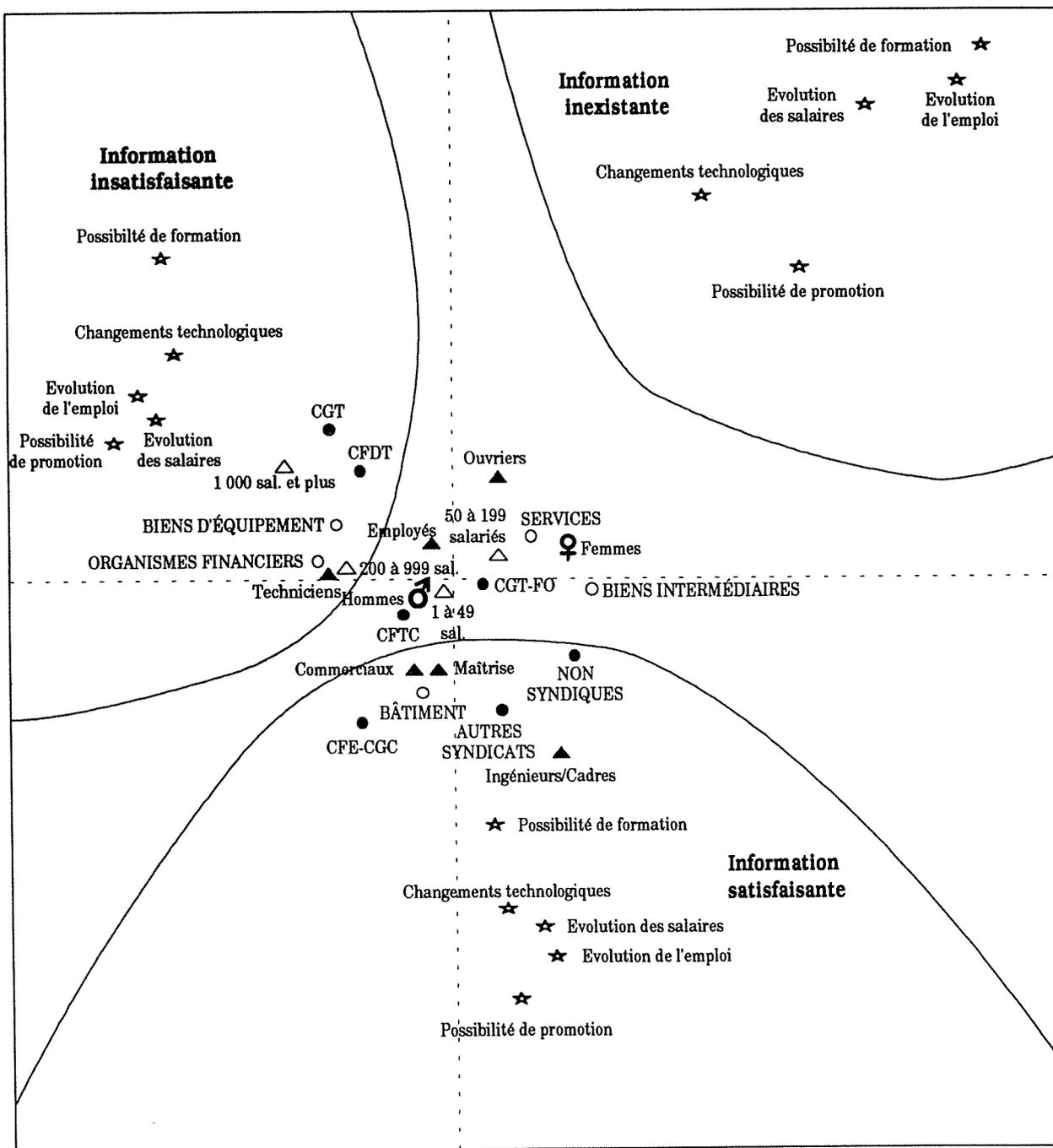
L'information des représentants du personnel : bonne, insuffisante ou ...inexistante

Pour assurer leur rôle de défense des salariés, les représentants du

personnel doivent disposer d'informations sur la situation de l'établissement et de l'entreprise. La question suivante leur a été posée : «Au cours de l'année 1992, l'information fournie par la direction aux représentants du personnel vous semble-t-elle satisfaisante, insatisfaisante, inexistante ?» Cette question s'appliquait aux thèmes suivants : la situation économique de l'entreprise, les perspectives d'évolution de l'emploi dans l'établissement, les évolutions salariales générales et individuelles, les possibilités de formation, les possibilités de promotion et de mobilité, les perspectives de changements technologiques ou organisationnels, les stratégies et orientations de l'entreprise, et la situation actuelle de l'économie française.

Les réponses des représentants du personnel peuvent être regroupées autour de trois pôles (graphique 1). Un premier groupe juge l'information qui leur est donnée globalement satisfaisante. Les représentants du personnel de ce groupe se caractérisent par leur proximité avec la direction : on y trouve ainsi les représentants du personnel ingénieurs, cadres, ou issus de la maîtrise, ceux qui sont syndiqués à la CGC, à des syndicats indépendants ou non syndiqués; les petits établissements dépendant d'entre-

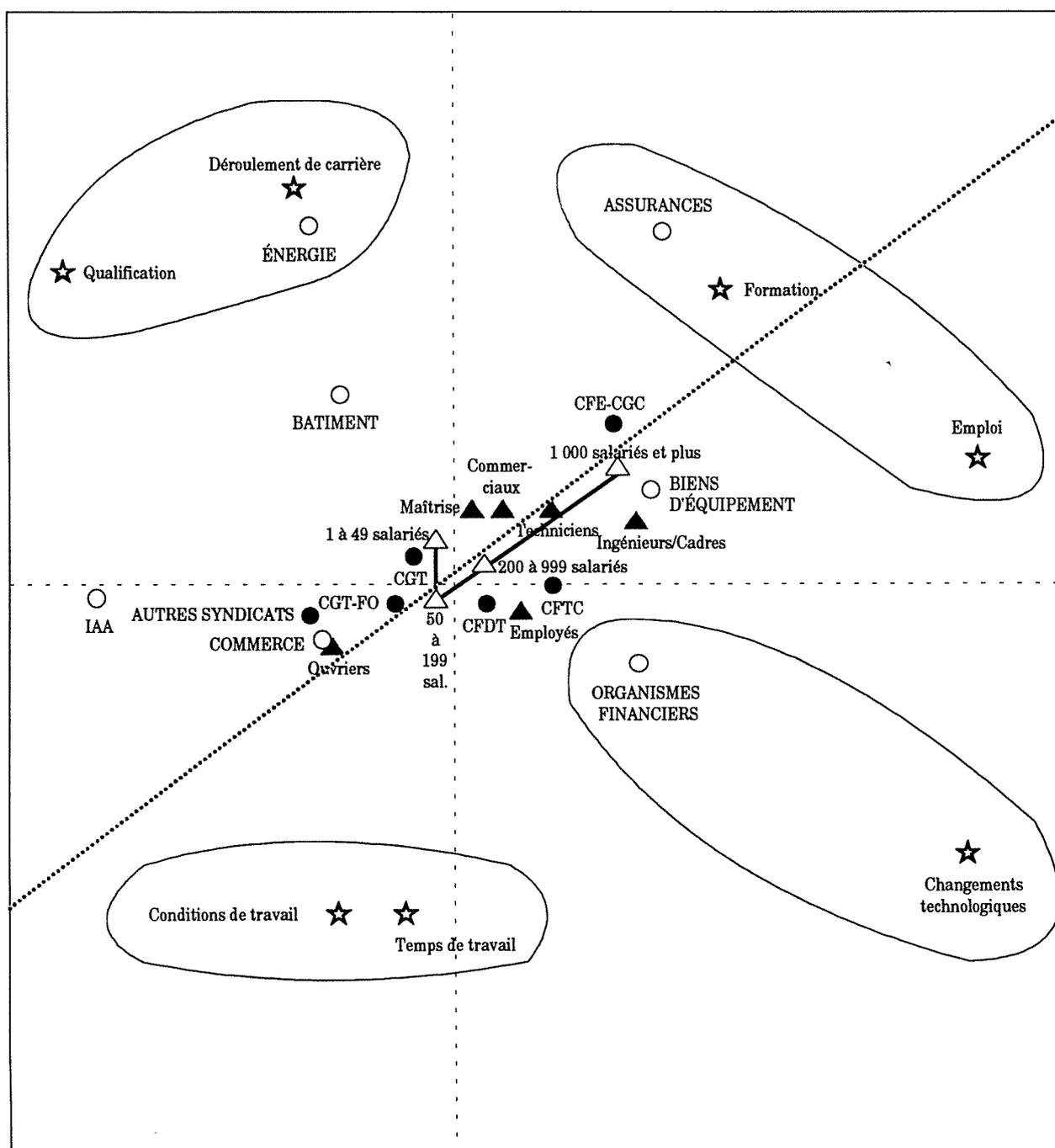
Graphique 1
L'information des représentants du personnel : satisfaisante, insatisfaisante ou ...inexistante



Les variables actives de l'analyse portent sur la façon dont les représentants du personnel jugent l'information transmise par la direction. Ces variables forment dans le plan factoriel des axes 1-2 trois zones homogènes. En bas du graphique, l'information est jugée satisfaisante, quel que soit le thème sur lequel elle porte. En haut à gauche, l'information est jugée insatisfaisante. En haut à droite, elle est considérée comme inexistante. Les variables supplémentaires projetées se trouvent au centre du graphique, entre ces trois pôles, et se rapprochent, plus ou moins, de l'un d'eux.

Ainsi, les représentants ingénieurs ou cadres, ceux syndiqués à la CGC, à d'autres syndicats ou non syndiqués vont, plus que les autres, juger l'information transmise par la direction comme satisfaisante. A l'opposé, les représentants CGT, ceux de la CFDT, ceux qui travaillent dans des établissements de plus de 1 000 salariés auront tendance à considérer cette information comme insatisfaisante. Aucune catégorie de représentants n'est vraiment typique du troisième pôle, groupant ceux qui considèrent que l'information est inexistante. Les représentants du personnel de sexe féminin, ceux qui travaillent dans le secteur des services sont ceux qui s'en rapprocheraient le plus.

Graphique 2
Revendications syndicales autres que salariales



Les thèmes de revendication syndicale, traités en variables actives, dessinent des pôles, et les variables supplémentaires se situent plutôt au centre du graphique. Un axe oblique oppose les revendications portant sur l'emploi ou sur la formation (en haut à droite) à celles qui concernent les conditions et le temps de travail (en bas à gauche), et le long de cet axe, s'étagent les établissements classés selon leur taille. Dans les petits établissements (50 à moins de 200 salariés), les revendications de temps de travail ou de conditions de travail sont les plus importantes, et les représentants qui les présentent sont plus souvent des ouvriers. Dans les établissements de plus de 1 000 salariés, les thèmes «emploi» et «formation» sont plus souvent cités, et les représentants sont alors plus souvent syndiqués à la CGC.

Une seconde dimension oppose les revendications portant sur les changements technologiques à celles qui concernent les qualifications et les carrières. Cette opposition est d'abord sectorielle : dans le secteur de l'énergie et, dans une moindre mesure, dans le bâtiment, les revendications qualifications-carrières dominent, tandis que les représentants des organismes financiers mettent, un peu plus que les autres, en avant le thème des changements technologiques. La CGT serait un peu plus proche du thème revendicatif «qualification-carrières», la CFTC plus sensible à celui des changements technologiques.

prises plus grandes se rapprocheraient plutôt de ce pôle. A l'opposé, un second groupe de répondants juge insatisfaisante l'information donnée par la direction. La principale critique porte sur le contenu de cette information, que les représentants estiment manquer d'objectivité. Ce sont des représentants du personnel syndiqués à la CGT et à la CFDT, qui forment l'essentiel de ce groupe; ils sont plutôt techniciens et travaillent dans des établissements de grande taille. Les représentants ouvriers sont à la frontière avec le troisième groupe. Ce dernier groupe juge que l'information est «inexistante». Il est plutôt constitué de représentants du personnel féminins, appartenant notamment au secteur des services.

Tableau 3
Thèmes de revendication et négociation
selon les délégués syndicaux

En pourcentage

Thème	Revendication citée par les délégués syndicaux en 1992	Revendication présentant une importance croissante au cours des 3 dernières années	Thème de la dernière négociation (hors salaires) (1)
Salaires.....	77	43	
Conditions de Travail.....	46	43	22
Qualification / classification.....	41	40	19
Temps de travail.....	39	32	28
Emploi.....	37	42	20
Formation professionnelle.....	20	40	19
Déroulement de carrière.....	12	26	8
Changements technologiques.....	7	31	10
Droit d'expression des salariés.....	6	14	7
Droit syndical.....	4	13	6

(1) - Les négociations salariales ont été analysées dans le n° 57 de Premières Synthèses.

Source : Enquête REPONSE, MTEFP-DARES.

Revendications syndicales : les salaires en tête

Les délégués syndicaux devaient indiquer les trois thèmes de revendication qui leur apparaissaient en 1992 les plus importants dans leur établissement. Le thème le plus cité par les délégués majoritaires concerne les salaires (77 %). Viennent ensuite, loin derrière, les conditions de travail (46 %), les qualifications et classifications (41 %), le temps de travail (39 %) et l'emploi (37 %). Les thèmes les moins cités sont le droit syndical, le droit d'expression des salariés, ainsi que les changements technologiques (tableau 3). Peu cités en 1992, la formation professionnelle et les changements technologiques sont des thèmes qui progressent : 40 % environ des délégués syndicaux considèrent que les conditions de travail, les salaires, l'emploi, les qualifications et classifications et la formation professionnelle ont acquis une importance croissante au cours des trois dernières années. Il en va de même du temps de travail, des changements technologiques et des déroulements de carrières pour 30 % des enquêtés. Par contre, moins de

15 % reconnaissent une importance croissante à l'expression des salariés et au droit syndical.

Les délégués syndicaux ouvriers, syndiqués à la CGT-FO, la CFDT, attachent beaucoup d'importance aux conditions de travail et au temps de travail (graphique 2) (3). Ceux qui appartiennent à la maîtrise, ou qui sont affiliés à la CGT font souvent référence à la carrière et aux qualifications et classifications. Les délégués ingénieurs, cadres ou techniciens, ou appartenant à la CGC, indiquent plutôt en priorité la formation et l'emploi. Dans les grands établissements, ce sont la formation et l'emploi qui sont cités d'abord, alors que dans les petites unités, les conditions de travail et le temps de travail apparaissent plus fréquemment.

En dehors des salaires, le temps de travail est le thème le plus souvent négocié

Les thèmes de revendication se traduisent de façon plus ou moins fréquente dans des négociations formelles entre employeurs et délégués

syndicaux. Lors de la dernière négociation non salariale (4), le temps de travail a été le thème le plus souvent abordé, par 28 % des représentants interrogés. Autres thèmes de négociation importants, les conditions de travail, l'emploi, les qualifications et la formation professionnelle (environ 20 %). Sur ces quatre thèmes, le lien est fort entre les revendications et la négociation : près de 60 % des délégués syndicaux qui les ont cités comme thèmes de revendication déclarent qu'ils les ont négociés. Pour la formation professionnelle, le pourcentage correspondant est de 30 %. Par contre, les revendications portant sur les déroulements de carrières, les changements technologiques, le droit d'expression des salariés conduisent beaucoup moins souvent à une négociation (de l'ordre de 10%).

(3) - Le thème des salaires, cité par une grande majorité des délégués syndicaux, est peu discriminant, et nous l'avons donc exclu de l'analyse.

(4) - Les négociations salariales ont été analysées dans Premières synthèses n° 57, «Négociation et innovation salariale dans les entreprises», juillet 1994, DARES.

Moins de la moitié des représentants du personnel estiment que leurs revendications débouchent sur des solutions concrètes

Les réclamations individuelles et collectives ne sont pas seulement portées par les délégués syndicaux, au travers de leurs revendications, et, le cas échéant, des négociations. Elles s'expriment aussi lors des réunions de délégués du personnel et de comités d'entreprise. Dans ce cadre, le thème de réclamation individuelle ou collective le plus largement cité est celui des conditions de travail, alors qu'il s'agit moins souvent d'un thème formel de négociation (tableau 4). Viennent ensuite, parmi les revendications collectives, la formation professionnelle, le temps de travail et l'emploi. Les réclamations individuelles portent en premier lieu sur l'«application de la convention collective».

42 % seulement des représentants du personnel (délégués syndicaux majoritaires, secrétaires de comités d'entreprise, délégués du personnel) estiment que leurs réclamations dé-

bouchent «assez souvent» sur des solutions concrètes apportées par la direction. Interrogés, comme les autres représentants, sur l'efficacité des réunions de comités d'entreprise et de délégués du personnel, les délégués syndicaux (5) se montrent les plus critiques : pour eux, ce n'est que «rarement» que les réclamations présentées débouchent sur une solution concrète. Ces mêmes délégués syndicaux sont 70% à déclarer discuter informellement de réclamations individuelles avec la direction hors du cadre des réunions de comité d'entreprise. Les rencontres informelles avec l'employeur ne constituent pas pour celui-ci une obligation légale, mais elles sont un indicateur d'un rapport de confiance, et peuvent faciliter la tâche des représentants.

Le traitement des problèmes individuels : divergence d'opinion entre représentants du personnel et directions

D'après les représentants du personnel, la résolution des problèmes individuels des salariés les concerne

directement. Ils soulignent leur propre rôle d'intermédiaire et contestent celui de la direction. L'avis des directions d'établissement est opposé : la résolution des problèmes individuels des salariés dépend d'eux, ou de l'encadrement, et concerne peu les représentants du personnel. Cette affirmation est à rapprocher de l'opinion, largement majoritaire chez les employeurs, selon laquelle leurs salariés sont à même de défendre directement leurs intérêts (6). Cette divergence profonde ne s'explique pas, ou pas seulement, par l'existence d'établissements sans représentation du personnel. En effet, même dans les établissements où ont été interrogés des représentants, l'écart est significatif entre leurs opinions et celles de la direction (7). Les employeurs relativisent le rôle des représentants du personnel, et mettent du même coup le leur en valeur, et les représentants du personnel adoptent, en sens inverse, le même type de raisonnement.

Une même liste comportant sept types de problèmes était présentée aux employeurs et aux représentants du personnel. Pour chacun, il fallait indiquer à qui le salarié s'adresse d'habitude en priorité : délégué syndical, délégué du personnel, comité d'entreprise, comité d'hygiène-sécurité et des conditions de travail (CHSCT), collègue porte-parole, encadrement, direction (tableau 5).

D'après les représentants du personnel, les salariés s'adressent en

Tableau 4
Thèmes évoqués (toujours ou parfois) en réunions de délégués du personnel et du comité d'entreprise

Réunions de Délégués du Personnel

Réclamations individuelles		Revendications collectives	
Conditions de travail	66	Conditions de Travail	69
Application de la convention collective	50	Temps de travail	64
Mésentente avec supérieur	45	Formation professionnelle	61
		Qualification	58
		Emploi	57
		Salaires	56

Réunions de comités d'entreprise

Réclamations individuelles		Revendications collectives	
Conditions de travail	57	Formation professionnelle	88
Application de la convention collective	47	Conditions de travail	87
Procédures de licenciement	41	Temps de travail	82
		Emploi	81
		Changements technologiques	73

Ce tableau regroupe uniquement les thèmes dont le % est supérieur à 40 %.

(5) - Du fait du cumul des mandats, deux tiers des délégués syndicaux sont présents au comité d'entreprise, comme secrétaire ou comme simple élu. De même près des deux tiers sont délégués du personnel (cf tableau 2).

(6) - Cf. «Premières synthèses» n° 70.

(7) - Par rapport aux résultats du n° 70 de Premières synthèses, ceux présentés ici portent sur les employeurs dans les établissements pourvus d'une représentation du personnel afin de faciliter la comparaison de leurs opinions avec celles des représentants du personnel.

priorité aux délégués syndicaux en cas de procédure de licenciement ou de sanction contestée (40 %). Pour trois autres types de problèmes, refus d'une demande individuelle, mécontentement avec un supérieur, absence de promotion, les délégués syndicaux viennent également en tête, mais moins nettement. Ce n'est que par rapport aux conditions de travail que les délégués du personnel occupent la première place (32 %), se situant dans presque tous les autres cas en deuxième position. Délégués syndicaux et délégués du personnel occupent les deux premières places pour tous les types de problèmes, sauf mécontentement entre collègues (8). Le CHSCT (19 %) et le comité d'entreprise (11 %) sont sollicités surtout pour les problèmes de conditions de travail. L'intervention de l'encadrement est reconnue par une minorité de représentants

en cas de mécontentement entre collègues (20 %) ou avec un supérieur (18 %), d'absence de promotion, ou de refus d'une demande individuelle. De même que celle de la direction, en cas de mécontentement avec un supérieur (10 %).

D'après les employeurs, les salariés s'adressent pour l'ensemble de ces problèmes en priorité à la direction ou à l'encadrement. Le comité d'entreprise et le CHSCT (sauf pour les conditions de travail) sont très peu cités. Par ailleurs, les employeurs valorisent davantage la médiation des délégués du personnel que celle des délégués syndicaux.

Les avis divergent aussi à propos des «collègues porte-parole». D'après les représentants du personnel, ils sont très sollicités, bien plus que l'encadrement et que la

direction. Dans le cas de «mécontentement entre collègues», ils sont l'interlocuteur le plus souvent cité (22 %). Ils représentent un échelon informel, mais important dans la représentation du personnel. A l'inverse, les employeurs ne les ont presque jamais cités car ils hésitent, sans doute, à reconnaître un rôle à ces intermédiaires non mandatés.

Michel CEZARD,
Anna MALAN (DARES)

avec la collaboration de

Thomas BESANÇON
(ENSAE-JUNIOR ETUDES).

(8) - La méthode de l'enquête favorise une surreprésentation des délégués syndicaux par rapport aux autres représentants du personnel, puisque ce sont eux qui sont interrogés de préférence. Voir encadré 1.

Tableau 5
Problèmes individuels des salariés : à qui le salarié s'adresse d'habitude en priorité (1)
dans les établissements où il y a des représentants du personnel

selon les employeurs

En pourcentage

Nature du problème individuel	D.S.	D.P.	C.E.	CHSCT	Collègue porte-parole	Encadrement	Direction	Jamais ce problème (2)
Conditions de travail : bruit, rythme, horaires	6	16	9	11	2	50	25	2
Refus d'une demande individuelle (congé, absence, formation)	5	14	5	-	-	40	38	8
Sanction contestée	14	19	5	-	-	16	40	15
Absence de promotion ou d'augmentation	5	12	3	-	1	38	45	9
Mécontentement entre collègues	1	4	2	-	4	60	29	8
Mécontentement avec un supérieur	4	8	3	-	2	17	65	9
Procédure de licenciement	15	18	9	-	1	8	43	19

selon les représentants du personnel

En pourcentage

Nature du problème individuel	D.S.	D.P.	C.E.	CHSCT	Collègue porte-parole	Encadrement	Direction	Jamais ce problème (2)
Conditions de travail : bruit, rythme, horaires	31	32	11	19	16	9	2	2
Refus d'une demande individuelle (congé, absence, formation)	31	28	6	7	17	13	4	9
Sanction contestée	41	26	4	3	12	9	2	15
Absence de promotion ou d'augmentation	29	26	5	5	19	17	4	12
Mécontentement entre collègues	15	14	5	9	22	20	5	20
Mécontentement avec un supérieur	30	23	4	3	13	18	10	13
Procédure de licenciement	42	25	8	1	6	9	3	23

(1) - Malgré cette mention, pour chaque problème individuel, plusieurs interlocuteurs ont été quelquefois cités ; de ce fait, la somme des pourcentages peut dépasser 100 %.

(2) - Les représentants du personnel répondent «jamais ce problème» plus que les employeurs en cas de mécontentement entre collègues. Ils peuvent considérer ce problème comme interpersonnel, et du coup ne relevant pas de leur compétence. De manière plus étonnante, ils répondent aussi «jamais ce problème» plus que les employeurs en cas de procédure de licenciement.

Encadré 2

UNE PHOTOGRAPHIE DES PRINCIPAUX INTERLOCUTEURS DES DIRECTIONS (1)

Un représentant par établissement a été retenu comme «interlocuteur» de la direction, selon les modalités décrites dans l'encadré 1. Les représentants ainsi sélectionnés sont majoritairement des hommes (68 %) et près de la moitié d'entre eux ont entre 40 et 49 ans. Les femmes se trouvent plutôt groupées dans les services et dans le commerce (53 %), tandis que les hommes se répartissent de façon plus équilibrée dans les différents secteurs. 50 % des représentants sont délégués syndicaux, 28 % secrétaires de comité d'entreprise et 22 % délégués du personnel.

La CGT est l'organisation syndicale majoritaire parmi ces représentants du personnel, majorité due surtout à l'adhésion des délégués syndicaux. Lorsqu'ils sont syndiqués, ce qui est rare, les secrétaires de comités d'entreprise et les délégués du personnel adhèrent davantage à la CFDT. Globalement, 42 % des représentants du personnel se déclarent non-syndiqués. Ce sont la plupart des secrétaires de comités d'entreprise et des délégués du personnel. Ces derniers sont un peu plus syndiqués que les secrétaires de comité d'entreprise (29 % et 11 %, respectivement). Les représentants du personnel syndiqués déclarent que leur adhésion est antérieure à 1990 dans 93 % des cas. Ceux qui ont été syndiqués ailleurs que dans leur syndicat actuel (10 %) ont changé de syndicat avant 1990.

Les délégués syndicaux majoritaires déclarent leur appartenance syndicale comme suit :

- CGT	34 %
- CFDT	29 %
- CGT-FO	18 %
- CFTC	6 %
- CGC	6 %
- Autre syndicat	6 %

L'exercice d'une activité de représentation est liée à une forte ancienneté, surtout pour les délégués syndicaux: 78 % d'entre eux ont plus de 10 ans d'ancienneté. 53 % des secrétaires de comités d'entreprise et 51% des délégués du personnel se trouvent dans le même cas.

Les ouvriers sont la catégorie sociale la plus présente parmi les délégués syndicaux (38 %) et les délégués du personnel (26 %); les employés le sont parmi les secrétaires de comités d'entreprise (25 %).

(1) - Dans le n° 70 de *Premières Synthèses*, un encadré présentait, de la même façon, les caractéristiques des interlocuteurs employeurs.

LES MOYENS DE L'ACTION SYNDICALE

Dans les établissements pourvus d'une représentation syndicale, le délégué syndical majoritaire a été interrogé sur les heures de délégation et sur le droit syndical. Dans les deux tiers de ces établissements, les délégués syndicaux déclarent que leurs heures de délégation ne font pas l'objet d'un contrôle strict par leur direction. Le droit syndical est respecté et, selon la moitié des délégués syndicaux enquêtés, il se limite dans leur établissement à l'application des textes légaux. 37 % d'entre eux indiquent l'existence d'accords d'entreprise plus favorables : ce sont surtout des délégués syndicaux de la CGC ou appartenant à d'«autres syndicats». La CGC souligne davantage l'importance de la coutume et estime que les délégués syndicaux peuvent aller au-delà de ce qui est prévu dans les textes. Ce sont les délégués ingénieurs et cadres, ainsi que ceux appartenant à la maîtrise, qui souscrivent le plus à cet opinion.

Deux tiers des délégués syndicaux majoritaires déclarent disposer d'un local syndical facilement accessible aux salariés. La CFTC est l'organisation syndicale la moins satisfaite dans ce domaine. D'après les délégués interrogés, les panneaux d'affichage sont placés dans un endroit où les salariés peuvent facilement les consulter (85 %). 86 % d'entre eux peuvent prendre contact avec les salariés pour s'enquérir de leurs demandes, sans être gênés par le manque de temps, l'attitude de la direction ou l'organisation du travail.

Neuf moyens d'action étaient cités par l'enquête : journal syndical destiné au personnel, journal syndical destiné aux seuls adhérents, tracts, assemblées d'adhérents, assemblées ouvertes à l'ensemble du personnel, réunions d'information, affichages sur les panneaux syndicaux, tournées dans les ateliers ou bureaux et permanences. Les délégués syndicaux interrogés déclarent avoir réalisé, au moins une ou deux fois par mois, un affichage (93 %), des tracts (78 %), des tournées dans les ateliers ou bureaux (77 %). Par contre, près de deux tiers d'entre eux n'ont jamais réalisé de journal syndical destiné aux adhérents ni à l'ensemble du personnel et n'ont pas tenu de permanences. Ces activités sont très prenantes, et le fait que les délégués syndicaux n'y recourent pas peut signifier qu'ils les considèrent comme peu efficaces, ou qu'ils sont moins disponibles, par exemple du fait du cumul des mandats.

En ce qui concerne les relations entre délégués syndicaux majoritaires et l'extérieur des établissements, il s'agit surtout d'échanges avec l'union locale, régionale ou départementale (84 %), avec leur fédération professionnelle (79 %) et avec leur confédération (73 %). C'est avec les syndicats des établissements voisins que les délégués syndicaux déclarent avoir moins de contacts et d'échanges (58 %).