



Fondation européenne
pour l'amélioration
des conditions de vie et de travail

Enquête sur les entreprises en Europe – Premiers résultats

> résumé <

"L'Europe ne doit pas se contenter de lutter contre la récession: elle doit voir dans la situation actuelle une occasion de donner naissance à une économie plus productive, innovante, riche en compétences et à émissions réduites de carbone; une économie dont les marchés du travail soient ouverts et favorisent l'insertion, qui permette à la société de renforcer sa cohésion et son équité et crée des emplois tenant mieux compte de l'âge des travailleurs, de l'égalité entre hommes et femmes et de l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée. Or cette ambition exige non pas un effort ponctuel, mais un processus collectif continu."

Communication de la Commission européenne sur un engagement commun en faveur de l'emploi 2009



Contexte

Au printemps 2009, Eurofound a mené une enquête représentative de grande envergure auprès de directeurs et de représentants des salariés. L'*enquête sur les entreprises en Europe 2009 (ECS) – Flexibilité et dialogue social (European Company Survey 2009 – Flexibility practices and social dialogue)* est la deuxième enquête lancée auprès des entreprises par Eurofound à l'échelle européenne. Elle couvre les 27 États membres de l'UE ainsi que la Croatie, la Turquie et l'ancienne République yougoslave de Macédoine (ARYM). La première enquête du même genre – *l'enquête européenne sur le temps de travail et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée (ESWT)* – a été réalisée en 2004/5 dans 21 pays.

L'*enquête sur les entreprises en Europe* décrit les stratégies de flexibilité des entreprises et représente une source d'informations comparatives unique sur le dialogue social sur le lieu de travail. Lors de recherches précédentes, Eurofound avait établi que les entreprises n'appliquaient pas les différentes pratiques de flexibilité de façon isolée mais de façon combinée. Cette enquête a analysé les différentes mesures de flexibilité interne et externe, quantitative et qualitative.

L'UE estime que l'un des éléments clés pour atteindre les objectifs de la stratégie de Lisbonne - à savoir devenir l'économie de la connaissance la plus compétitive et la plus dynamique au monde, et d'assurer des emplois plus nombreux et de meilleure qualité pour les citoyens européens - est d'améliorer la flexibilité du marché du travail. Mais dans le même temps, l'UE redoute que les mesures de flexibilité ne deviennent trop unilatérales aux dépens des employés. C'est pour cette raison que ces dernières années, une série de législations cadre et de recommandations ont été formulées afin de définir des règles pour les principaux

instruments de flexibilité ainsi que pour la consultation et la participation des employés en matière d'organisation du travail.

Dans le modèle social européen, le dialogue social est primordial pour la gestion des affaires et des emplois. Afin de relever ces défis et d'avoir un aperçu de la structure et du rôle du dialogue social au niveau des entreprises, des directeurs et des représentants de salariés ont été interviewés dans le cadre de *l'enquête sur les entreprises en Europe*. Celle-ci recense également les mesures et les stratégies de flexibilité ainsi que le rôle du dialogue social lors de la création de celles-ci.

Étant donné que les données ont été rassemblées au printemps 2009, l'impact de la récession économique était plus important pour certains pays que pour d'autres.

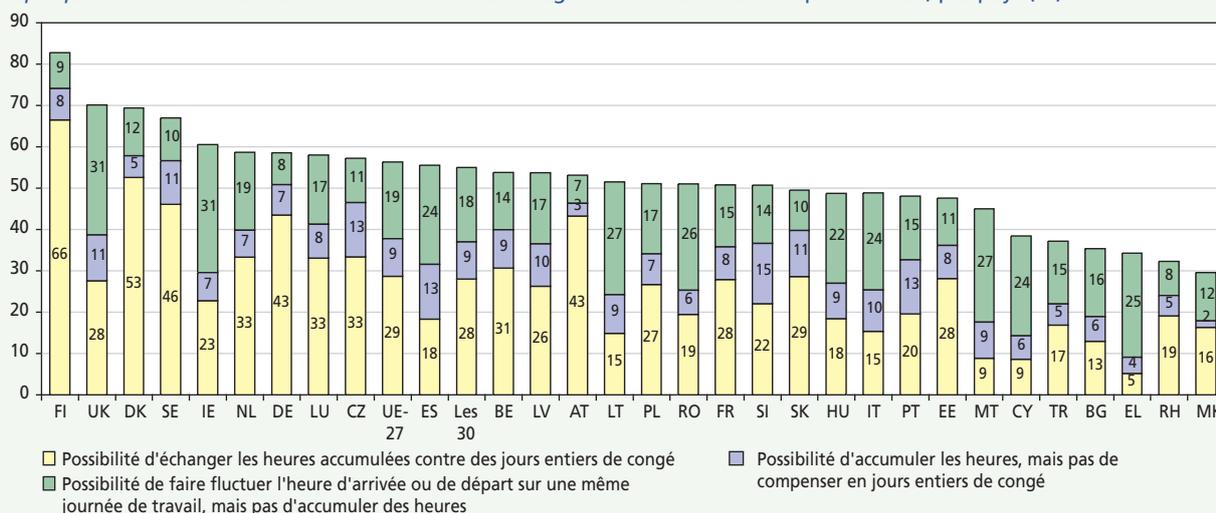
Aménagements du temps de travail

La flexibilité du temps de travail est le type de flexibilité le plus répandu au sein des entreprises européennes. Lors de cette enquête, quatre types d'arrangements du temps de travail ont été analysés: les horaires flexibles, le travail à temps partiel, le travail aux heures inhabituelles et les heures supplémentaires.

Horaires flexibles

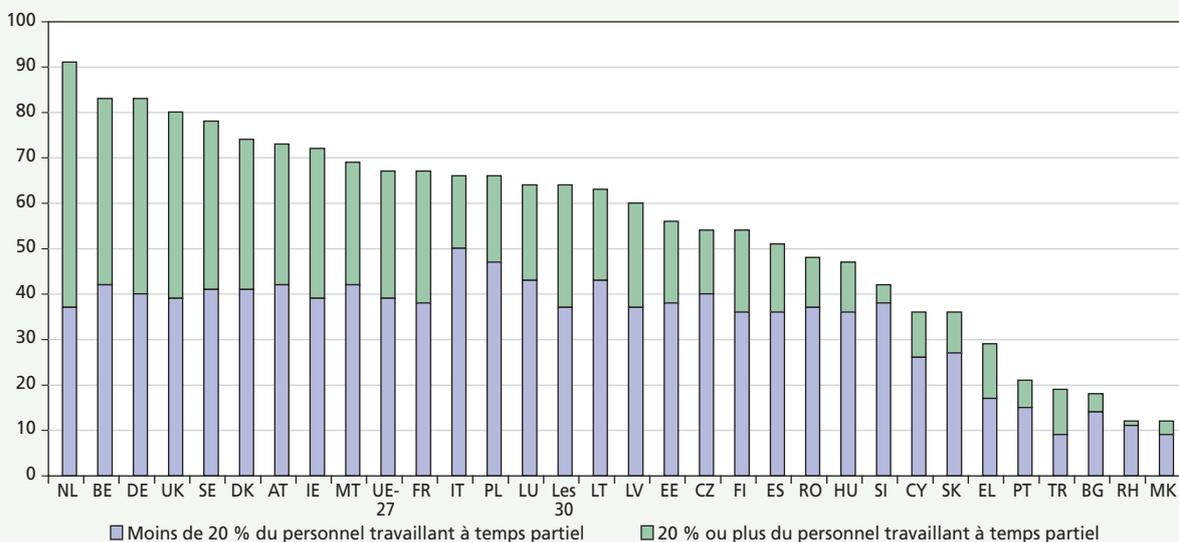
L'horaire flexible est un horaire permettant aux travailleurs de faire fluctuer, dans certaines limites, leur heure d'arrivée ou de départ sur une base quotidienne afin que chacun puisse s'organiser en fonction de ses besoins et de ses préférences. Alors que l'horaire flexible de base ne permet que de faire fluctuer l'heure d'arrivée ou de départ sur une même journée, sans changer la durée de la journée de travail, les systèmes de capitalisation du temps de travail permettent d'accumuler les crédits (ou débits) d'heure(s) sur certains

Graphique 1: Incidence des différentes formes d'aménagements flexibles du temps de travail, par pays (%)



Source: ECS 2009

Graphique 2: Incidence des entreprises pratiquant le travail à temps partiel, par pays (%)



Source: ECS 2009

comptes de temps de travail. En général, les horaires flexibles sont souvent considérés comme bénéfiques à la fois pour l'employeur et pour l'employé. Cette enquête révèle que:

- plus de la moitié (56 %) des entreprises de 10 salariés ou plus, implantées dans les 27 États membres prend des dispositions en matière de flexibilité du temps de travail. Par rapport aux résultats de l'enquête précédente réalisée dans 21 pays il y a quatre ans, cela représente une augmentation substantielle.
- Environ 4 entreprises sur 10 utilisent des systèmes qui permettent l'accumulation d'heures créditées sur un compte d'heures de travail. La majorité de ces comptes d'heures permettent au travailleur de récupérer des journées entières en compensation des heures créditées accumulées. La possibilité d'utiliser les comptes d'heures de travail est plus courante dans les pays nordiques, en Allemagne, en République tchèque et en Autriche.
- La possibilité d'accumuler des heures créditées pendant plus d'un an sur des comptes à long terme est nettement moins répandue. En moyenne, seuls 6 % des entreprises pratiquent de tels systèmes dans les 27 États membres; le

Danemark, où presque un tiers (30 %) des entreprises pratique des comptes à long terme est de loin le premier à les utiliser.

Travail à temps partiel

En Europe, le travail à temps partiel s'est développé de manière considérable au cours des quinze dernières années. Alors que le travail à temps partiel est d'abord conçu pour des fins opérationnelles, afin de mieux faire face aux changements de l'offre et de la demande par exemple, d'autres formes de travail à temps partiel sont principalement utilisées comme outils en matière de ressources humaines. Il peut permettre aux travailleurs de mieux combiner les horaires de travail et la vie privée et peut être utilisé pour rendre un employeur plus attractif lors de recrutements. Cette enquête offre un aperçu du travail à temps partiel au niveau des entreprises.

- Deux tiers (67 %) des entreprises européennes ayant participé à l'enquête proposent le travail à temps partiel à ses employés. En Europe, la fréquence du travail à temps partiel est très variable d'un pays à l'autre. Aux Pays-Bas, presque toutes les entreprises ayant participé à

l'enquête (91 %) comptent des employés travaillant à temps partiel. Avec environ 80 % des entreprises qui le pratiquent, le travail à temps partiel est également très répandu en Belgique, en Allemagne, en Suède et au Royaume-Uni. La plus faible proportion d'entreprises proposant le travail à temps partiel se trouve en Bulgarie, au Portugal et dans les trois pays candidats, avec moins de 20 % des entreprises employant des travailleurs à temps partiel.

- Le nombre d'entreprises pratiquant le travail à temps partiel a légèrement augmenté lors de ces quatre dernières années.
- L'organisation du travail à temps partiel se diversifie de plus en plus. De plus en plus d'entreprises pratiquent des formes de travail à temps partiel différentes des formes "traditionnelles" qui consistent à travailler un certain nombre d'heures chaque jour de la semaine (habituellement le matin). Il faut signaler que le travail à temps partiel peut être plus ou moins bénéfique pour les employeurs et les employés en fonction du type de travail à temps partiel qui a été choisi. L'alternance entre des journées entières de travail et des journées entières de congé et le travail à temps partiel sur notification à court terme tel que déterminé par l'employeur sont d'autres formes de temps partiel qui gagnent en popularité.
- Bien que le travail à temps partiel soit pratiqué dans de nombreux pays, la plupart des entreprises européennes (à l'exception des Pays-Bas), emploient rarement des travailleurs à temps partiel à des postes de haut niveau. En moyenne, seul un quart des entreprises employant des travailleurs à temps partiel et des travailleurs hautement qualifiés, emploie des travailleurs à temps partiel à des postes de haut niveau. Dans la majorité des cas, cela reste exceptionnel.

Travail de nuit, durant le week-end et travail posté

Le travail effectué en dehors des heures habituelles constitue un instrument couramment utilisé par les employeurs pour rallonger les heures de fonctionnement des machines, prolonger les heures de travail, ou faire face aux variations

de la charge de travail qui ne peuvent pas être gérées lors des heures habituelles de travail pendant la semaine.

L'enquête sur les entreprises en Europe révèle que:

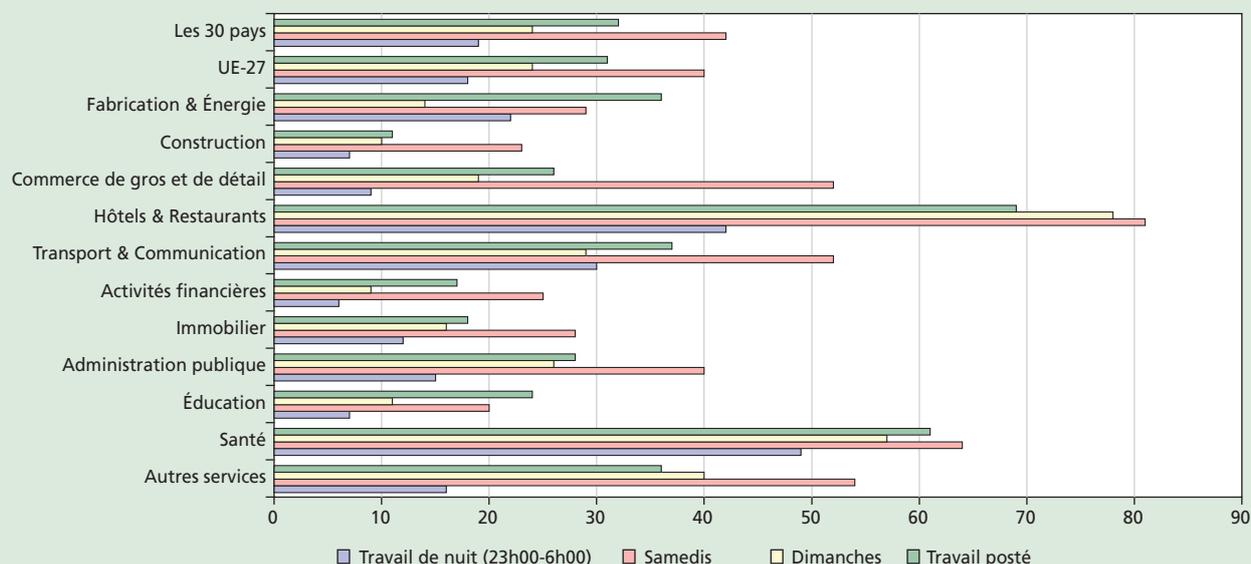
- Mis à part une légère augmentation du travail le samedi, le nombre d'entreprises travaillant la nuit, pendant les week-ends ou par travail posté est resté très stable ces quatre dernières années.
- Dans la plupart des pays, le travail le dimanche et de nuit est concentré dans des secteurs, qui de par la nature même du travail, exigent un service 24 heures sur 24 (par ex. services médicaux, transport public, secteur de l'énergie).

Heures supplémentaires

Les heures supplémentaires représentent l'instrument le plus traditionnel pour faire face aux surcharges de travail. L'augmentation et la diversité des systèmes de capitalisation de temps de travail rendent le nombre d'heures supplémentaires difficile à évaluer, en particulier au niveau des entreprises. Lors de l'enquête, il a néanmoins été observé que:

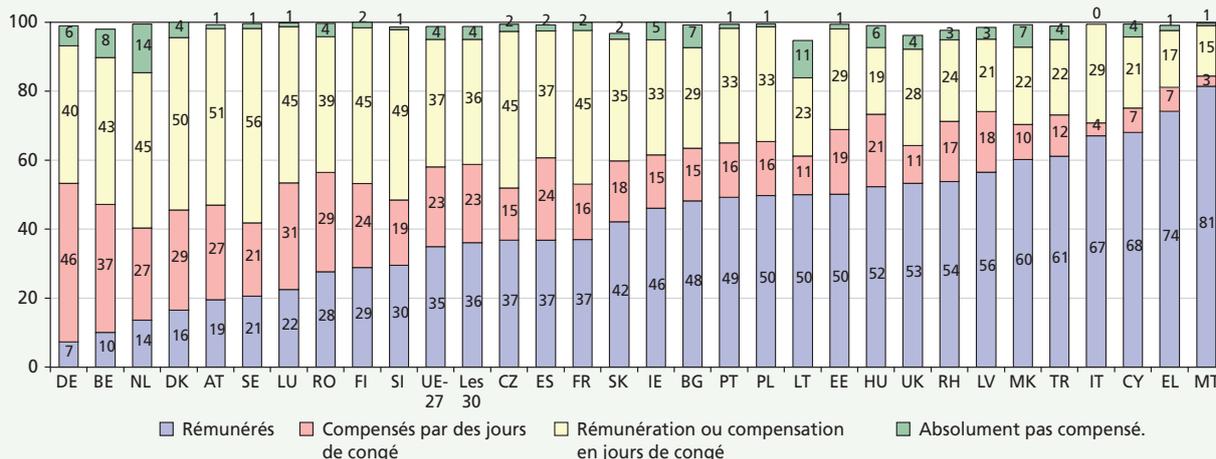
- C'est en Allemagne, aux Pays-Bas et dans les pays nordiques qu'on trouve la plus grande proportion d'entreprises ayant recours aux heures supplémentaires. Ces pays étaient également parmi ceux qui utilisaient le plus cet instrument en 2004/05. Dans la plupart des pays du sud et de l'est de l'Europe ou de l'Europe centrale, les heures supplémentaires sont beaucoup moins répandues. La République tchèque et l'Italie, où la proportion d'entreprises pratiquant les heures supplémentaires se situait au-dessus de la moyenne européenne, sont des exceptions.
- 35 % des entreprises compensent les heures supplémentaires financièrement, alors que dans 23 % des cas, des congés sont accordés à la place d'une rémunération. 37 % des entreprises pratiquent les deux formes de compensation. La proportion d'entreprises ne compensant pas du tout les heures supplémentaires est très faible et est restée stable.

Graphique 3: Travail aux heures inhabituelles, par secteur (%) [NACE Rev. 1.1]



Source: ECS 2009

Graphique 4: Compensation des heures supplémentaires, par pays (%)



Source: ECS 2009

Pratiques RH

L'enquête sur les entreprises en Europe recense l'incidence de certaines pratiques de travail considérées comme éléments importants de la flexibilité contractuelle et fonctionnelle au niveau de l'entreprise. La flexibilité contractuelle utilise plusieurs types de contrats qui permettent de faire face aux interruptions temporaires de la demande ou de réagir rapidement aux ralentissements.

Flexibilité contractuelle: Contrats à durée déterminée, travail intérimaire, et travail en free-lance

- Environ deux tiers des entreprises ayant participé à l'enquête ont déclaré qu'elles utilisaient certaines modalités de travail temporaire comme les travailleurs intérimaires, les contrats à durée déterminée ou le travail en free-lance. Dans tous les secteurs d'activité, plus de la moitié de l'ensemble des entreprises (de 10 employés ou plus) ont recours à des arrangements contractuels temporaires.
- Les contrats à durée déterminée sont devenus des instruments largement répandus dans les entreprises européennes: plus de la moitié (54 %) des entreprises de 10 employés ou plus emploie au moins un travailleur sous contrat à durée déterminée. En Europe, l'incidence des emplois à durée déterminée est très variable d'un pays à l'autre.
- 21 % des entreprises engagent au moins un travailleur indépendant.
- Dans les 27 États membres de l'UE, un peu plus d'une entreprise sur cinq emploie des travailleurs intérimaires. Ce chiffre est similaire à celui de l'enquête européenne sur le temps de travail et l'équilibre entre vie professionnelle et vie privée (ESWT) de 2004/2005. Cependant, de manière générale, le travail intérimaire ne représente que 2 % du taux d'emploi des entreprises de 10 employés ou plus (en Europe).
- Alors qu'environ 20 % de l'ensemble des entreprises déclarent avoir employé des travailleurs intérimaires au cours des 12 derniers mois, seule la moitié employait un travailleur intérimaire au moment de l'enquête. Les différences saisonnières à elles seules ne peuvent pas expliquer l'utilisation de travailleurs intérimaires. Il s'agit plutôt d'une conséquence de la crise économique qui,

au moment de l'enquête, avait déjà eu un énorme impact dans de nombreux pays et secteurs d'activité.

Flexibilité fonctionnelle: S'adapter au changement au sein des entreprises

Les entreprises peuvent également renforcer leur potentiel de flexibilité en améliorant l'employabilité des personnes à différentes tâches et à différents postes de travail. Les efforts de formation et la pratique du travail d'équipe permettent d'utiliser les effectifs dans une gamme de rôles et de tâches plus large et peuvent donc être considérés comme indicateurs de ce genre d'adaptabilité interne. L'enquête sur les entreprises en Europe souligne que :

- Trois entreprises sur quatre déclarent que les besoins en formation font l'objet d'un contrôle systématique et périodique. Les besoins en formation sont plus régulièrement analysés dans les grandes entreprises que dans les petites.
- En ce qui concerne les activités de perfectionnement, tous les groupes d'employés ne sont pas couverts au même titre: il y a une différence entre employés permanents et employés à durée déterminée; quasiment toutes les entreprises qui effectuent des évaluations systématiques les appliquent à leur personnel permanent alors que moins de la moitié le font pour les employés à durée déterminée. De même, ces contrôles sont beaucoup plus souvent appliqués aux employés permanents occupant des postes de haut niveau qu'aux employés permanents occupant des emplois peu qualifiés ou non qualifiés. Les besoins en formation des travailleurs plus âgés sont également moins évalués que ceux des jeunes travailleurs.
- La proportion d'entreprises qui a accordé des congés à leurs travailleurs pour suivre une formation est plus petite que la proportion d'entreprises qui contrôle systématiquement les besoins en formation.
- Une caractéristique clé du travail d'équipe est le niveau d'autonomie de chacun des membres de l'équipe. Cela concerne les personnes qui prennent des décisions relatives à leur travail et leurs tâches car cela permet de distinguer les formes plus habituelles de travail d'équipe des équipes autogérées. Les modèles d'organisation de travail tels que les "systèmes sociotechniques" scandinaves et les "formes qualifiantes d'organisation du

travail” se caractérisent plus par le travail autonome. Des recherches précédentes ont montré leur impact positif sur la compétitivité et la qualité du travail.

- Selon les résultats de *l'enquête sur les entreprises en Europe*, le travail de groupe autonome est mis en œuvre dans 22 % des entreprises. C'est dans les pays nordiques et aux Pays-Bas qu'il est le plus répandu.

La rémunération variable

La flexibilité de salaire ou de paiement représente une autre forme de flexibilité. Dans *l'enquête sur les entreprises de 2009*, différents éléments de salaire liés à la performance ont été recensés et peuvent être répartis en deux groupes:

- les éléments de salaire liés à la performance, pour lesquels le salaire est généralement évalué en fonction de cibles précises, établi soit pour le travailleur individuel, l'équipe, le groupe de travail ou le département.
- les systèmes de participation aux bénéfices et systèmes d'actionnariat, deux formes de participation financière aux performances de l'entreprise qui se chevauchent souvent et qui ne représentent habituellement aucun risque financier pour les employés.

L'enquête fournit des informations uniques sur ces aspects, en particulier depuis qu'elle couvre également les petites et moyennes entreprises (contrairement aux enquêtes précédentes sur le sujet).

Rémunération liée à la performance

- Actuellement, un peu plus d'un tiers des entreprises de 10 employés ou plus fournit à certains ou à tous ses employés des éléments spécifiques de rémunération liée à la performance du travailleur, de l'équipe, du groupe de travail ou du département. En moyenne, dans les entreprises où elle existe, environ la moitié des employés reçoit une rémunération liée à la performance.
- Les éléments de rémunération liée à la performance individuelle sont plus répandus (33 %) que les éléments liés à la performance du groupe, de l'équipe ou du département (19 %).
- Dans le secteur de l'intermédiation financière, les éléments de rémunération liée à la performance sont très largement répandus: près de la moitié des entreprises appliquent des systèmes dépendant de la performance du travailleur et trois entreprises sur dix disposent de systèmes dépendant de la performance de l'équipe, du groupe ou du département. Ce sont les secteurs social et de la santé qui utilisent le moins ces éléments: 20 % des entreprises appliquent des systèmes liés à la performance individuelle et 10 % appliquent des systèmes liés à la performance du groupe.

Participation financière

- Les systèmes de participation aux bénéfices sont moins répandus en Europe: 14 % seulement des entreprises privées les pratiquent. La participation aux bénéfices est plus courante en Finlande, en France, aux Pays-Bas et en Suède.
- Dans les grandes entreprises, les systèmes de participation aux bénéfices sont en moyenne plus

courants: plus d'un quart (27 %) des entreprises privées de 200 employés ou plus les appliquent.

- L'enquête a démontré qu'indépendamment de leur taille, les entreprises comprenant une représentation des salariés pratiquaient davantage les systèmes de participation aux bénéfices que celles sans représentation des salariés.
- La plupart des directeurs ont déclaré qu'ils avaient introduit les systèmes de participation aux bénéfices pour des raisons liées à la motivation et à la productivité des employés. Lors des commandes de faible volume, la possibilité de réduire les coûts salariaux a joué un plus petit rôle dans leurs considérations.
- Deux tiers des systèmes de participation aux bénéfices appliqués dans les entreprises privées au sein de l'UE sont généraux (par ex. ouverts à tous les employés de la main-d'œuvre habituelle) et donc en accord avec une des recommandations centrales de la communication de l'UE sur la participation financière.
- La plupart des systèmes de participation aux bénéfices (63 %) dans le secteur privé sont déterminés uniquement par la direction et ne sont pas négociés avec les employés.
- L'enquête a démontré que les systèmes d'actionnariat étaient la forme de rémunération variable la moins répandue. Seuls 5 % des entreprises privées (de 10 employés ou plus) les pratiquent, dont la moitié les utilisent comme systèmes généraux.
- L'enquête a démontré que c'est dans le secteur de l'intermédiation financière que les systèmes de participation aux bénéfices et d'actionnariat étaient les plus répandus.

Dialogue social sur le lieu de travail

L'enquête fait état des opinions et des expériences des acteurs au niveau de l'entreprise sur le dialogue social sur le lieu de travail. On définit le dialogue social comme les procédures de relations industrielles par lesquelles les représentants reconnus des salariés sont impliqués jusqu'à un certain point dans les décisions liées aux relations de travail. Cette implication peut se limiter à recevoir les informations de la direction ou peut s'étendre jusqu'à la consultation, la négociation ou la participation dans la prise de décisions. L'enquête fournit des informations comparatives uniques sur la nature et la qualité d'un tel dialogue social sur le lieu de travail en Europe. Les résultats de l'enquête permettent de dresser un tableau des pratiques efficaces du dialogue social sur le lieu de travail en Europe et signalent également les limites et les grandes différences à travers l'Europe.

Un dialogue social efficace

Selon les résultats de l'enquête, l'image générale du dialogue social en Europe est positive:

- C'est lors de négociations collectives qu'on détermine le plus souvent le salaire en Europe – deux travailleurs sur trois sont couverts par une convention collective des salaires, soit au niveau de l'entreprise soit à un niveau plus élevé.

- Plus de 60 % des employés en Europe sont couverts par une institution reconnue de représentation de salariés.
- 86 % de ces structures de représentation sont liées à un syndicat, 63 % possèdent une majorité syndicale.
- La plupart des structures de représentation peuvent accéder aux ressources principales nécessaires pour fonctionner correctement: 85 % sont informés de la situation financière, économique et de l'emploi de l'entreprise au moins une fois par an; deux États sur trois déclarent que ces informations sont généralement ponctuelles et trois États sur quatre déclarent qu'elles sont suffisamment détaillées; 72 % reçoivent des formations sur une base régulière; et trois représentants sur quatre considèrent que les congés payés qui leur sont accordés sont suffisants pour remplir leurs tâches de représentants.
- Environ deux tiers des représentants des salariés déclarent être impliqués dans la création de règlements et de procédures sur des questions relatives au temps de travail.
- Les représentants considèrent généralement qu'un climat coopératif d'interaction existe entre eux et la direction de l'entreprise.
- Une grande majorité des représentants de salariés (80 %) estiment que leur travail est soutenu par les employés.
- La plupart des directeurs d'entreprises européennes (70 %) ont un avis généralement positif sur l'effet du dialogue social et la représentation des salariés sur le lieu de travail.
- 70 % sont également d'accord avec le fait qu'en consultant le représentant des salariés sur des changements importants, il y a un plus grand engagement de la part du personnel pour mettre ces changements en application.

Limites

Bien que ces résultats montrent la force du dialogue social sur le lieu de travail en Europe, il y a des limites:

- dans une série d'entreprises, la représentation est limitée au contrôle de la santé et de la sécurité. Elle peut également être organisée de façon informelle.

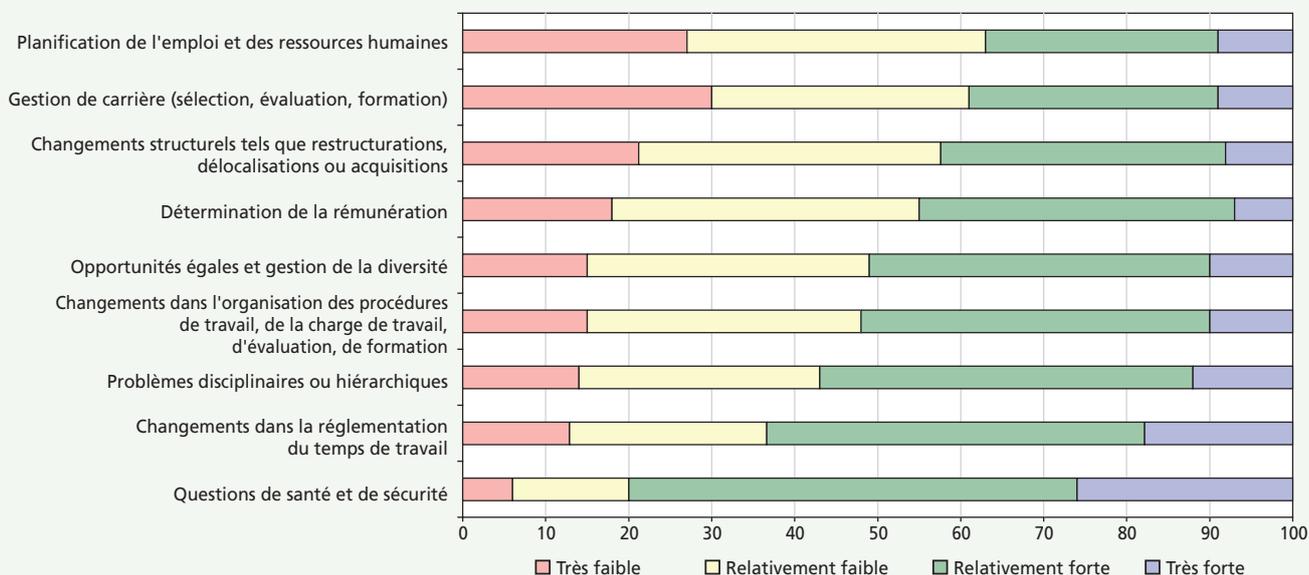
- Un tiers des représentants sont rarement informés sur la situation économique et financière, une fois par an, tout au plus.
- 17 % des représentants déclarent qu'ils ne sont pas autorisés à prendre des congés payés pour remplir leurs obligations.
- La participation aux décisions sur la flexibilité contractuelle est plus limitée que la participation aux aménagements flexibles du temps de travail: dans les entreprises appliquant la flexibilité contractuelle, près de la moitié des représentants déclarent y participer.
- L'influence stratégique des représentations des salariés est relativement limitée (voir graphique 5).
- Alors que la plupart des directeurs estiment que le dialogue social a un impact positif sur le lieu de travail, 60 % déclarent préférer une consultation directe avec les employés de l'entreprise.
- 30 % des directeurs pensent qu'en impliquant les représentants des salariés, cela provoque des retards considérables lors de la prise de décisions importantes de la direction.

Expériences diverses

L'enquête montre d'importantes différences dans l'expérience du dialogue social sur le lieu de travail en Europe:

- Les données de l'enquête sur les entreprises en Europe confirment les différences entre la plupart des 15 États membres de l'UE et les 12 nouveaux États membres en ce qui concerne la couverture et le niveau de négociation salariale.
- Plus important encore, en tenant compte des exceptions, la mise en application institutionnelle du dialogue social sur le lieu de travail est plus courante dans les pays du nord de l'Europe que dans ceux du sud. Même après avoir contrôlé des variables telles que la taille et l'activité économique des entreprises, en se dirigeant vers le sud de l'Europe, on remarque une mise en application moins développée et des situations plus conflictuelles dans le

Graphique 5: Influence de la représentation des travailleurs dans les organisations (%)



Source: ECS 2009

cadre de la représentation officielle des employés. La Bulgarie, la Roumanie et, dans une moindre mesure, la Croatie et l'ARYM, sont des exceptions à ce constat.

- Dans la plupart des pays concernés par l'enquête (20), les représentants locaux des salariés font rarement usage de la grève.
- On constate de nombreuses différences entre les petites et les grandes entreprises. La représentation des salariés a plus d'incidence dans les grandes entreprises. Cependant, en ce qui concerne les pratiques du dialogue social, la distance entre la direction et la représentation est plus petite dans une petite organisation, ce qui peut stimuler un dialogue social intense et coopératif. Cependant, les ressources et les voies de recours sont moins disponibles, ce qui gêne le développement du dialogue. En résulte une relation curviligne entre la taille de l'entreprise et la qualité du dialogue social sur le lieu de travail.
- Les différences sectorielles pourraient s'expliquer par d'autres différences organisationnelles. Le secteur éducatif et les industries de base se distinguent par leur dialogue social bien établi.
- Les caractéristiques des effectifs ne jouent qu'un rôle mineur au niveau des différences, ce qui peut être interprété de façon positive: le dialogue social sur le lieu de travail n'est pas une pratique d'exclusion confinée à une catégorie particulière d'effectifs.

Conditions pour un dialogue social réussi sur le lieu de travail

Premièrement, on observe toujours une grande différence de couverture entre les pays en matière d'institutions et de procédures d'information et de consultation. Bien que le cadre de la représentation des salariés existe, certains pays utilisent moins ces canaux que d'autres. En ce qui concerne la consultation stratégique de la représentation des salariés pour des questions relatives au personnel, les différences entre les États membres sont relativement mineures. Cependant, l'enquête sur les entreprises en Europe montre l'importance des ressources dans la participation stratégique. La participation aux décisions de la direction et l'influence sur ces

dernières vont de pair avec les moyens dont disposent les représentations des salariés en matière de dispositions sur la qualité des informations, les formations régulières et le temps nécessaire. Il est plus probable de trouver ce genre de ressources dans les entreprises possédant un comité d'entreprise et une forte présence syndicale.

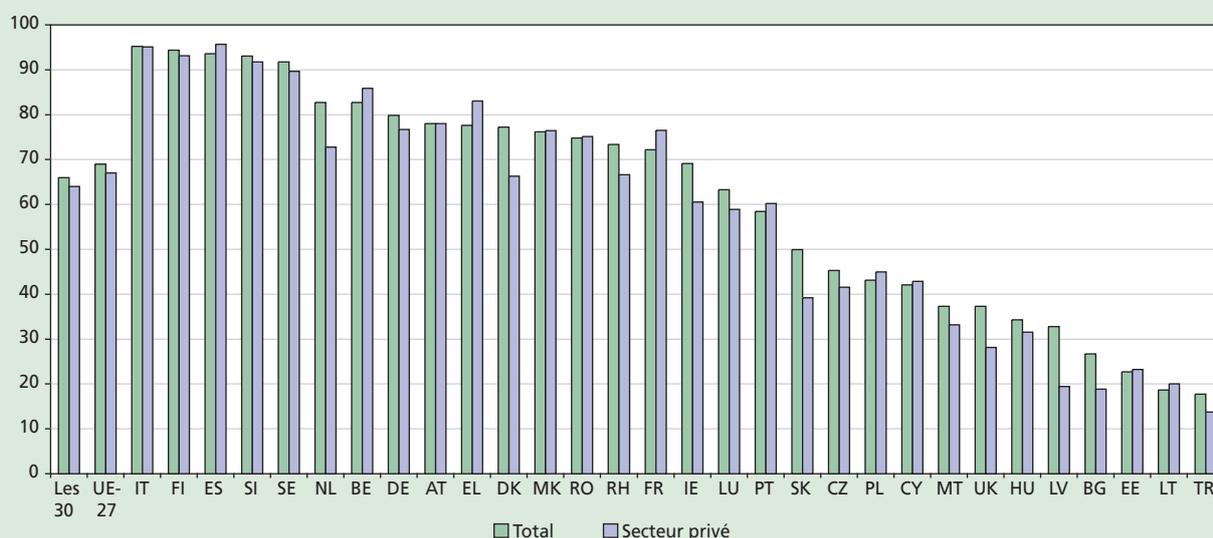
Gérer le changement dans un contexte économique difficile

L'enquête sur les entreprises en Europe comprenait une série de questions adressées aux directeurs sur les différentes dimensions de performance de l'entreprise, notamment des questions sur la performance financière, la productivité et les ressources humaines. L'enquête comprenait également une série d'indicateurs de changements, comme des restructurations, qui ont eu lieu dans l'entreprise lors des trois dernières années.

Cependant, il faut prendre en compte qu'au moment du travail sur le terrain, l'impact de la crise financière se faisait déjà ressentir dans certains pays mais pas dans tous.

- Lors des trois dernières années, l'Irlande, la Lettonie, l'Estonie et la Hongrie ont assisté à de fortes diminutions de leurs effectifs. Cependant, cette tendance n'a pas lieu dans tous les pays. La Belgique, la Finlande, l'ARYM et le Luxembourg ont déclaré de fortes augmentations d'effectifs.
- Lors de ces trois dernières années, on a également pu observer des augmentations de la productivité de la main d'œuvre. Les proportions les plus élevées d'entreprises déclarant ces augmentations se trouvaient en ARYM, en Grèce et en Roumanie.
- La nécessité de réduire les effectifs – alors qu'il s'agit pour certains d'un premier signe de ralentissement économique, il constitue pour d'autres un développement continu – n'est en rien moins alarmante en Irlande où la moitié des entreprises ont reconnu ce fait. Mais un tiers des entreprises au Danemark, en Estonie, en Hongrie et en Turquie connaissent également des réductions de personnel. Ceci a des répercussions sur le climat général de travail des entreprises et on a pu observer que dans ces

Graphique 6: Couverture des négociations salariales dans les États membres (%)



Source: ECS 2009

pays le pourcentage d'entreprises déclarant un climat de travail tendu était plus élevé.

- Les défis en matière de ressources humaines seront nombreux lors des prochaines années. Il y a des différences entre les secteurs et les pays. 36 % des entreprises de l'Union européenne éprouvent des difficultés à trouver du personnel pour des postes qualifiés et plus de 10 % ont des problèmes pour trouver des travailleurs peu qualifiés. 10 % des entreprises éprouvent des difficultés à conserver leur personnel. 16 % des entreprises déclarent qu'elles ont des problèmes pour motiver leur personnel et 14 % signalent des problèmes d'absentéisme.
- L'incidence des entreprises rencontrant un de ces problèmes est restée généralement stable entre 2004/05 et 2009. La seule différence notable est une moindre proportion d'entreprises trouvant difficilement des travailleurs peu qualifiés maintenant par rapport à il y a 4 ans (une diminution de 4 points de pourcentage). Les données indiquent également une légère augmentation de la proportion d'entreprises déclarant des problèmes pour trouver du personnel qualifié, mais cette différence est relativement faible (2 points de pourcentage).

Tableau 1: -Défis des ressources humaines - ECS 2009 comparé à la vague précédente (résultats pondérés des entreprises)

Problème de RH	ESWT 2004/05 (21 pays)	ECS 2009a (21 pays ESWT)	ECS 2009b (UE-27)
Trouver du personnel qualifié	34 %	36 %	36 %
Trouver du personnel peu qualifié	14 %	10 %	10 %
Conserver son personnel	9 %	9 %	10 %
Problèmes de motivation	15 %	15 %	16 %
Absentéisme	14 %	14 %	14 %

- Grâce aux indicateurs de performance tels que la situation économique, la productivité relative du travail et l'augmentation de la productivité du travail, on a pu établir un rapport entre les entreprises qui évaluent systématiquement la formation des employés. La formation est également positivement associée à la motivation du personnel et au climat général de travail. La relation entre les mesures de flexibilité et les augmentations de productivité seront analysées plus en détails dans une analyse secondaire.

Méthodologie de l'enquête

- Le travail de terrain a eu lieu dans 30 pays lors du premier trimestre de 2009: les 27 États membres de l'UE, la Croatie, l'ARYM.

Autres informations

Camilla Galli da Bino, responsable de l'information:
gdb@eurofound.europa.eu

Eurofound – Fondation européenne pour l'amélioration des conditions de vie et de travail

Wyattville Road, Loughlinstown, Dublin 18, Irlande

Téléphone: (+353 1) 204 31 00

E-mail: information@eurofound.europa.eu

Site internet: <http://www.eurofound.europa.eu>

- Les interviews se sont déroulées par entretiens téléphoniques assistés par ordinateurs dans 27 160 entreprises.
- La durée moyenne de l'entretien était de 20 minutes pour les représentants de la direction et de 15 minutes pour les représentants des salariés.
- L'objet de l'enquête était l'entreprise (par ex. unité locale ou unité recensée où le travail a lieu) et les entreprises à interroger ont été sélectionnées au hasard parmi celles qui comptaient 10 employés ou plus dans chaque pays. L'enquête ne comprend pas les secteurs de l'agriculture et de la pêche, les ménages (particuliers) et les organisations extraterritoriales. L'administration publique a été couverte dans l'échantillon. La pondération a été appliquée proportionnellement à la distribution des entreprises en ce qui concerne la taille et le secteur, et à la distribution des employés.
- Les personnes ayant répondu à l'enquête étaient des acteurs de l'entreprise: des directeurs des ressources humaines et des représentants des travailleurs. 27 160 entretiens ont eu lieu avec la direction et 6 569 avec un représentant des salariés.
- Pour les entretiens auprès de la direction, la personne qui devait répondre était la personne la plus ancienne de l'entreprise responsable de la gestion du personnel et des ressources humaines.
- Dans la mesure du possible, un entretien a eu lieu avec un représentant des salariés. Les entretiens avec les représentants de salariés n'ont eu lieu que pour les entreprises dont la direction avait déjà subi un entretien. Les personnes qui répondaient étaient celles qui étaient responsables des négociations des conditions de travail avec la direction. Les représentants des salariés qui répondaient à l'entretien étaient déterminés lors de l'entretien avec la direction qui signalait s'il y avait une structure reconnue pour représenter les intérêts des travailleurs, telles qu'un comité d'entreprise défini dans la législation du pays en question ou un syndicat reconnu. Lorsqu'une structure de ce genre existait, c'est le directeur, le secrétaire ou tout autre porte-parole de cet organisme qui était interrogé.

Les résultats en un coup d'œil

Les résultats de l'enquête sur les entreprises en Europe 2009 sont également disponibles via le *Survey Mapping Tool* (SMT) d'Eurofound, un instrument en ligne permettant à l'utilisateur d'explorer les résultats de l'enquête par pays sur les questions sélectionnées. Les résultats peuvent être filtrés par taille d'entreprise, secteur d'activité et propriété.

(www.eurofound.europa.eu/surveys/companysurvey/ecs2009/results.htm)

ISBN 978-92-897-0861-6



Office des publications

Publications.europa.eu