

## **La représentation sociale du travail : pensée positivement par 66% des salariés**

*Baggio, S. et Sutter, P.-E.*

*Résumé : Les salariés français ont une image favorable de leur travail. Ils citent spontanément 66,7 % de termes connotés positivement, contre seulement 12,5 % de termes connotés négativement.*

*Ces résultats confirment deux tendances identifiées dès 1994 : l'aspect « rémunération » demeure central et le « plaisir » lui reste associé. La tendance actuelle se tourne vers une plus grande préoccupation de la qualité du travail, jugé « intéressant » par les salariés.*

*A signaler l'entrée en force du « stress ». Le terme est cité lui-même, tout comme le « manque de reconnaissance » et la « pression ». Bien que l'analyse de la « valeur travail » n'était pas ici focalisée sur le stress, il est apparu clairement dans les termes connotés négativement. Ceci dénote non seulement de son émergence, inédite, mais aussi de son importance dans l'esprit des salariés français.*

Comment les salariés pensent-ils leur quotidien au travail ? Comment vivent-ils leur relation à l'entreprise qui les emploie et dans laquelle ils passent une si grande partie de leur temps ?

Pléthores d'études et d'enquêtes ont tenté de répondre à cette question, avec plus ou moins de bonheur. En effet, s'il existe des études sérieuses, parfois rendues arides par leur degré de formalisation théorique et méthodologique, on trouve à l'opposé de simples sondages, du type « aimez-vous votre travail ? » ou « êtes-vous satisfait de votre entreprise ? ». S'ils apportent une information toujours précieuse, ils n'en pêchent pas pour autant par excès de précision, laissant le lecteur – ou le manager, ou le dirigeant d'entreprise – sur sa faim. Par exemple, savoir que 40 % des français n'aiment pas leur travail (exemple fictif) ne nous renseigne pas vraiment sur les tenants et les aboutissants de ce désamour. Or, savoir de quoi les salariés parlent (du manque de respect de leur supérieur hiérarchique ? Des horaires de travail trop contraignants ?) est indispensable pour qui veut comprendre et agir.

La présente étude s'inscrit dans un cadre théorique à même d'améliorer la compréhension de la relation entre le salarié et son travail : le cadre conceptuel de la pensée sociale, et plus précisément, la théorie des représentations sociales. Il ne s'agit pas de proposer un questionnaire fermé au salarié, mais de lui laisser la parole, afin de recueillir spontanément les éléments qu'il associe à son travail.

On commencera par définir ce cadre théorique de référence et son intérêt, avant d'aborder de manière empirique les résultats de plusieurs milliers de salariés français sur la question, donnant ainsi un aperçu de la façon dont les salariés français pensent et vivent leur travail dans la société française contemporaine.

## **I Un cadre théorique de référence pour aborder la relation des salariés à leur travail : les représentations sociales**

### **1. Le cadre théorique**

De manière très générale, une représentation sociale peut être définie comme étant une « *façon de voir* » localement partagée au sein d'une culture et reliant un sujet à un objet » (Rateau, 2004, p. 5). La représentation sociale de l'objet travail par les sujets-salariés correspond donc à la façon dont ils le vivent au quotidien, le jugent (Baggio et Sutter, en préparation) et lui donne sens (Abric, 1987).

Plusieurs approches des représentations sociales coexistent en psychologie sociale. Pour notre part, on s'attachera à l'approche structurale des représentations sociales (Abric, 1976 ; Flament et Rouquette, 2003). Celle-ci considère la représentation sociale comme un ensemble de cognitions rattachées à un objet, cognitions entretenant des relations les unes avec les autres (Flament, 1994a). En d'autres termes, la pensée associée à un objet comme le travail comporte un certain nombre de thèmes (le salaire, le plaisir ou encore la notoriété de l'entreprise) qui entretiennent un lien plus ou moins fort avec l'objet considéré (par exemple, la notoriété de l'entreprise est moins importante que le salaire).

La nature des éléments d'une représentation sociale peut également prendre différents aspects (Guimelli, 1994 ; Rouquette, 1990). Certains d'entre eux sont uniquement descriptifs (par exemple, décrire son travail comme appartenant au secteur de l'hôtellerie), tandis que d'autres prennent une dimension évaluative (se plaindre d'un mauvais management ou se féliciter d'un travail intéressant). Enfin, encore d'autres éléments traitent du caractère conatif de la relation au travail, dans le sens où ils sont évocateurs d'action (par exemple, pour un ouvrier du bâtiment, associer à son travail le fait de devoir grimper sur les toits). Ces derniers ne seront pas considérés dans la présente étude.

## 2. La méthodologie associée

D'un point de vue méthodologique, la représentation sociale du travail est abordée d'une manière simple, qui allie techniques quantitative et qualitative. Opérationnellement, on demande aux salariés de donner les quatre premiers mots qui leur viennent à l'esprit quand ils pensent à leur travail dans l'entreprise x ou y, selon la technique de l'association libre continuée (Vergès, 1992, 1994). Les quatre termes énoncés, ou quatre induits sont ensuite traités par analyse prototypique, qui est effectuée en prenant en considération deux critères :

- leur fréquence (sont-ils cités souvent ou rarement par les salariés ?) ;
- leur rang d'apparition (sont-ils plutôt cités en premier ou en dernier ?).

Ces deux critères donnent naissance à un tableau à double entrée, qui se présente de la façon suivante :

*Tableau 1*  
*Répartition des éléments de RS dans une analyse prototypique, fréquence × rang*

		Fréquence	
		Élevée	Faible
Rang Moyen	Faible	« Candidats au noyau central »	Zone ambiguë
	Élevé	Zone ambiguë	Éléments périphériques

Les induits prennent des valeurs différentes selon leur placement dans ce tableau à quatre cases :

- les termes cités fréquemment et plutôt en premier sont les plus importants pour caractériser l'objet. Ils sont dits « candidats au noyau central » dans l'approche structurale des représentations sociales ;
- les termes cités rarement et plutôt en dernier sont les moins importants. Ils sont qualifiés de « périphériques » ;
- les deux autres cases, croisant une fréquence forte et un rang élevé ou une fréquence faible et un rang faible sont constituées de termes ambigus, dans le sens où leur place est moins bien définie. On n'approfondira pas la caractérisation de ces éléments, bien que cela ait été fait dans l'approche structurale des représentations sociales.

La théorie et la méthodologie associée étant éclaircies, passons à leur mise en œuvre empirique.

## II La représentation sociale du travail chez les salariés français

### 1. L'échantillon

La représentation sociale du travail a été complétée par les salariés de quinze entreprises, à l'occasion d'un audit social. Ils étaient en tout 2821, provenant de deux grands secteurs d'activité :

Tableau 2  
*Répartition des salariés selon les secteurs d'activité*

Secteurs	Pourcentage de salariés
Services	36,9 %
Chimie	63,1 %

Plus précisément, les deux secteurs sont représentés par les entreprises dont l'activité était la suivante :

Tableau 3  
*Détail des entreprises par secteur d'activité*

Secteur	Type d'activité	Nbre d'entreprises	Nbre de salariés
Services	Distribution pharmaceutique	1	463
	Commerce de détail	2	164
	Hôtellerie, restauration, tourisme	1	414
Chimie	Chimie/pharmacie	10	1700
	Chimie/énergie	1	80

On s'intéressera ici à l'analyse globale de la représentation sociale, quels que soient le secteur d'activité et l'entreprise considérés.

L'ensemble des salariés de chaque entreprise était convié à compléter le questionnaire, quels que soient leur métier, activités et ancienneté.

Ces salariés ont été interrogés entre juillet 2007 et juin 2008. La passation du questionnaire se déroulait de manière individuelle et informatisée, sur une plateforme ASP (application service providing) sécurisée, accessible par Internet, dans une pièce calme et à l'écart. La passation durait environ 45 minutes, sans limite de temps. Les salariés répondaient à l'ensemble du questionnaire issu du référentiel de climat social, à partir duquel ont été extraites les réponses relatives à la représentation sociale du travail. Un certain nombre de questions signalétiques ont également été posées, dont certaines seront utilisées dans la présente étude.

On commencera par faire un état des lieux de la représentation sociale du travail des salariés français, avant de cibler les représentations associées à chacun des deux secteurs d'activité représentés dans l'échantillon.

## 2. État des lieux de la représentation sociale du travail des salariés français

La représentation sociale du travail sera analysée tout d'abord de manière globale, pour l'ensemble des salariés interrogés, puis les particularités de chacun des deux secteurs représentés dans l'échantillon (secteur Services et secteur Chimie) seront ensuite comparées.

La représentation sociale du travail pour l'ensemble de l'échantillon figure dans le tableau suivant :

Tableau 4  
Représentation sociale du travail globale

		Fréquence	
		Élevée	Faible
Rang Moyen	Faible	<b>Intéressant</b> Recherche Salaire	Argent <b>Fierté</b> <b>Innovation</b> <b>Passionnant</b> <b>Plaisir</b> <b>Performance</b> <b>Professionalisme</b> <b>Sérieux</b>
	Élevé	<b>Autonomie</b> Équipe <b>Responsabilité</b> Rigueur <b>Sécurité</b> <b>Stress</b>	<b>Diversifié</b> <b>Esprit d'équipe</b> <b>Manque de reconnaissance</b> <b>Motivation</b> <b>Performance</b> <b>Pression</b> <b>Qualité</b>

Sont surlignés en vert les termes connotés positivement et en rouge les termes connotés négativement. Les termes laissés en noir sont soit descriptifs, soit ambigus (il n'est pas possible de trancher sur leur aspect positif ou négatif sans poser la question aux salariés eux-mêmes).

Le premier point que l'on peut souligner est le caractère à dominance positive de la représentation sociale du travail : 66,7 % des termes cités sont connotés positivement<sup>1</sup>, contre seulement 12,5 % de termes connotés négativement. Les salariés français ont donc une image plutôt favorable de leur travail.

Dans ces résultats, on retrouve deux tendances déjà identifiés dans les travaux sur les représentations sociales du travail (Flament, 1994b) :

1/ D'une part, l'aspect « rémunération » est essentiel. Le *salaire* figure parmi les termes les plus importants pour qualifier la représentation. On remarque également la présence du terme *argent* dans la case 2.

2/ D'autre part, le *plaisir* associé au travail reste secondaire, figurant dans la case 2.

Ces deux particularités ont été remarquées à plusieurs reprises dans les travaux sur la question en France, contrairement à d'autres pays (cf. autre étude disponible sur le blog : comparaison franco-russe de performance sociale). Toutefois, la tendance actuelle semble également se tourner vers une plus grande préoccupation de la qualité du travail, qui doit être jugé *intéressant* par les salariés (le terme lui-même est cité en case 1, mais on note également le terme *passionnant* dans la case 2).

Au-delà de ce constat général, les termes connotés positivement peuvent être regroupés en plusieurs catégories selon l'aspect du travail auquel ils se réfèrent :

- les salariés mentionnent leur investissement dans leur travail et pour leur entreprise : ils se disent *motivés*, *fiers* et jugent leur travail *intéressant*, *passionnant* et source de *plaisir* ;
- ils soulignent en particulier les éléments positifs caractérisant le travail lui-même : ce dernier nécessite *sérieux* et *professionnalisme*. *Diversifié*, il est également synonyme de *performance*, d'*innovation*, d'*autonomie*, de *responsabilité*, de *performance* et de *qualité*, le tout dans un contexte de *sécurité*.

Dans la représentation se traduit donc à la fois l'implication des salariés dans leur travail, mais également la forte valorisation du contenu et des caractéristiques du travail lui-même. Les relations sociales dans l'entreprise sont également évoquées, quoique de manière moins saillante, avec l'*esprit d'équipe* et la référence au travail en *équipe*.

---

<sup>1</sup> Soit 16 des 24 termes cités dans le tableau.

Les termes connotés négativement renvoient tous trois à la question du *stress*. Le terme est cité lui-même (case 3), tout comme le *manque de reconnaissance* et la *pression*, qui sont connus tous deux pour être des facteurs de stress en entreprise (cf. Baggio et Sutter, 2008, livre blanc sur le stress disponible sur le blog). En d'autres termes, bien que l'analyse soit ici globale et non focalisée sur le stress, on voit ce dernier apparaître, soulignant l'importance du problème pour les salariés français.

Au-delà de ces résultats généraux, on s'est intéressé à la représentation sociale du travail dans chacun des deux secteurs composant l'échantillon. En effet, s'il existe des tendances générales dans la représentation sociale du travail des uns et des autres, on s'attend à ce que celles-ci s'inscrivent et s'actualisent dans un contexte particulier. Par exemple, on verra que la présence du terme *recherche* dans la case 1, induit qui n'a pas été analysé jusque là, ressort nettement du secteur de la Chimie, où les salariés interrogés étaient concernés.

### 3. Comparaison des représentations sociales du travail dans les secteurs Chimie et Services

Les résultats de la représentation sociale du travail pour le secteur Chimie et le secteur Service figurent respectivement dans les deux tableaux suivants :

Tableau 5

Représentation sociale du travail pour le secteur  
Chimie

		Fréquence	
		Élevée	Faible
Rang Moyen	Faible	Intéressant Recherche Salaire	Gagne-pain Innovation
	Élevé	Équipe Responsabilité Rigueur Sécurité	Autonomie Chimie Diversifié Manque de reconnaissance Motivation Stress Technique

Tableau 6

Représentation sociale du travail pour le secteur  
Services

		Fréquence	
		Élevée	Faible
Rang Moyen	Faible	Fierté Intéressant Sécurité Salaire	Argent Grande entreprise Passionnant Plaisir Sérieux
	Élevé	Équipe Responsabilité Stress	Autonomie Esprit d'équipe Manque de reconnaissance Performance Qualité Relationnel Respect Rigueur

Les tendances globales discutées dans la section précédente se retrouvent pour chacun de des deux secteurs d'activité. Toutefois, ce sont ici les différences qui sont intéressantes à discuter.

En effet, certains termes sont propres au secteur d'activité concerné. Ainsi :

- dans le secteur Chimie, les salariés évoquent la *recherche* et l'*innovation*, qui sont deux dimensions les concernant directement dans leur travail quotidien, ainsi que la *technique* ;
- dans le secteur Services, les salariés évoquent le *relationnel* et l'*esprit d'équipe* qui anime leur travail, ainsi que le *respect*<sup>2</sup>.

On pourrait être surpris que la *sécurité* soit si fortement présente dans le secteur Services (case 1 contre case 3 pour le secteur Chimie). La raison tient à l'échantillon étudié : l'une des entreprises de l'échantillon (comptant 414 salariés) mène une activité de tourisme et de loisirs dans lesquelles la sécurité des clients est essentielle.

Au-delà de ces particularités liées aux caractéristiques du secteur d'activité, on peut voir que l'appréciation du travail et l'investissement qui lui est associé varie. Ainsi, excepté l'*intérêt* pour le travail qui reste constant (case 1), on peut noter que :

- dans le secteur Chimie, les salariés se disent *motivés*, ce terme restant périphérique (case 4) ;
- dans le secteur Services, les salariés sont *fiers* (case 1), mais également *passionnés* et ils jugent leur travail *plaisant* (case 2).

En d'autres termes, les salariés du secteur Services semblent plus investis dans leur travail que les salariés du secteur Chimie.

Cette conclusion reste bien sûr provisoire, des études comportant des entreprises variées avec des échantillons de plus grande taille et une méthodologie de type inférentielle permettront de confirmer ou de nuancer cette conclusion.

### **En guise de conclusion...**

En attendant, il reste possible de conclure cette étude sur une note positive, en soulignant l'image positive que les salariés ont de leur travail : ils sont investis dans leur travail, voire leur entreprise, et évaluent très favorablement la nature de leur travail lui-même. Cependant, ils restent très lucides, la rémunération restant un élément essentiel pour caractériser leur relation avec leur travail, et le stress qu'il génère étant pointé du doigt indépendamment de toute volonté des auteurs de repérer un tel phénomène dans leur étude.

---

<sup>2</sup> À propos de cet induit, on peut regretter de ne pas savoir de quel type de respect il s'agit : celui des clients/usagers pour le salarié ? des supérieurs hiérarchiques ? des collègues ? La technique d'association libre continuée ne permet malheureusement pas de lever cette ambiguïté.

Si les résultats connaissent des variations locales inhérentes au secteur d'activité étudié, il n'en reste pas moins que ces éléments constituent autant de tendances générales, à confirmer et préciser dans les recherches à venir.

Il est important de souligner qu'une représentation sociale du travail globalement positive dans l'esprit des français au travail n'est pas antinomique d'un climat social médiocre : en effet, ces deux facteurs constituent deux indicateurs différents de la performance sociale (au sujet du climat social et de sa mesure, cf. Landier et Labbé, 2005). Ainsi, si l'on peut retrouver dans la représentation sociale du travail des motifs d'insatisfaction liés à un climat social dégradé, ce n'est pas pour autant que les deux indicateurs se recouvrent et que l'on puisse conclure, sur la base de cette étude que : représentation sociale du travail des français favorable = bon climat social. Voici deux exemples de représentation sociale du travail dans deux entreprises différentes, complétés par le score de climat social, qui illustre ce phénomène :

Exemple 1 : climat social dégradé

Climat social = 86,1 (moyenne = 100, plus le score est faible, plus le climat social est médiocre)

Tableau 7  
Représentation sociale du travail (Climat social = 86,1)

		Fréquence	
		Élevée	Faible
Rang moyen	Faible	Engagement Intéressant Rigueur Salaire Sécurité	Chimie Qualité Gagne-pain Horaires Polyvalence Proximité Santé Stressant
	Élevé	Environnement Équipe	Contact Fierté Horaires éprouvants Manque de reconnaissance

La représentation sociale du travail comprend 47,4 % de termes connotés positivement et 21 % de termes connotés négativement.

Exemple 2 : bon climat social

Climat social = 109,3 (moyenne = 100, plus le score est élevé, meilleur est le climat social)

Tableau 8

Représentation sociale du travail (Climat social = 109,3)

		Fréquence	
		Élevée	Faible
Rang moyen	Faible	Équipe Intéressant Salaire	Difficile Implication Sérieux Stabilité
	Élevé	Motivation Responsabilité Sécurité	Carrière Évolution Incertitude Rigueur

La représentation sociale du travail comprend 57,1 % de termes connotés positivement et 14,3 % de termes connotés négativement.

Ainsi, si la représentation sociale du travail est un peu plus favorable lorsque le climat social de l'entreprise est bon, cela montre que malgré tout, les salariés restent bien disposés quant au travail : la valeur travail conserve de l'importance pour eux, mettant les organisations devant leur responsabilité quant au désinvestissement et piètre climat social susceptible de régner dans les entreprises.

### Références citées

- Abric, J.-C. (1976). *Jeux, conflits et représentations sociales*. Thèse de doctorat d'État, Université de Provence. Aix-Marseille I.
- Abric, J.-C. (1987). *Coopération, compétition et représentations sociales*. Cousset : DelVal.
- Baggio, S. et Sutter, P.-E. (en préparation). *La relation homme/travail revisitée : liens entre implication personnelle, représentation sociale du travail et climat social de l'entreprise*.
- Flament, C. (1994a). Aspects périphériques des représentations sociales. In C. Guimelli (Ed.). *Structures et transformations des représentations sociales*. Lausanne : Delachaux et Niestlé, 85-118.
- Flament, C. (1994b). Le plaisir et la rémunération dans la représentation sociale du travail. *Cahiers Internationaux de Psychologie Sociale*. 23, 61-69.
- Flament, C. et Rouquette, M.-L. (2003). Anatomie des idées ordinaires : comment étudier les représentations Sociales. Paris : Armand Colin.

Guimelli, C. (1994). La fonction d'infirmière. Pratiques et représentations sociales. In J.-C. Abric (Ed). *Pratiques sociales et représentations*. Paris : Presses Universitaires de France, 83-107.

Landier, H. et Labbé, D. (2005). Le management du risque social. Paris : Éditions d'Organisation.

Rateau, P. (2004). L'approche structurale des représentations sociales : nouvelles perspectives intégratives. Habilitation à Diriger les Recherches, Université de Montpellier 3, 17 décembre 2004.

Rouquette, M.-L. (1990). Sur la composition des schèmes. *Nouvelles Études Psychologiques*, 4, 1, 17-25.

Vergès, P. (1992). L'évocation de l'argent : une méthode pour la définition du noyau central d'une représentation. *Bulletin de Psychologie*, XLV, 405, p. 203-209.

Vergès, P. (1994). Approche du noyau central : propriétés quantitatives et structurales. In C. Guimelli (Ed.). *Structures et transformations des représentations sociales*. Neuchâtel : Delachaux et Niestlé, 233-254.

### **Études citées disponibles sur le blog :**

*Livre blanc. Stress au travail.*

Baggio, S ; Pachtchenko, E., Merck, B. et Sutter, P.-E. (2008). *Performance sociale en entreprise. Une comparaison franco-russe.*