



CENTRE D'ÉTUDES DE L'EMPLOI

62

Les agents de l'État, des travailleurs comme les autres ?

Une comparaison du travail des agents de l'État et des salariés du privé au travers des déclarations à l'enquête Changements organisationnels et informatisation 2006

Février
2011

Danièle Guillemot et Aurélie Peyrin

Rapport de recherche

Les agents de l'État, des travailleurs comme les autres ?

Une comparaison du travail des agents de l'État
et des salariés du privé au travers des déclarations
à l'enquête *Changements organisationnels
et informatisation 2006*

DANIELE GUILLEMOT

Laboratoire de sociologie quantitative du Crest

AURELIE PEYRIN

Centre Maurice Halbwachs

ISSN 1629-5684
ISBN 978-2-11-128123-3

Les agents de l'État, des travailleurs comme les autres ?

Une comparaison du travail des agents de l'État et des salariés du privé au travers des déclarations à l'enquête *Changements organisationnels et informatisation 2006*

Avertissement

L'ensemble des résultats présentés dans ce rapport ont pour source l'enquête *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006. Les particularités du champ de l'enquête COI, notamment pour ce qui concerne les agents de la Fonction publique de l'État (FPE) sont présentées dans le premier chapitre : ainsi, tous les agents du ministère de la Défense (civils et militaires), l'ensemble des enseignants et des magistrats ont été exclus de l'enquête. Les lecteurs sont invités à garder à l'esprit cette restriction du champ, qui conduit principalement à une déformation de la structure des qualifications au détriment des cadres et au profit des employés, et accroît la proportion d'agents âgés de plus de 40 ans (se référer à la partie 1 pour plus de détails).

Présentation des auteurs

Danièle Guillemot, administratrice de l'Institut national de la statistique et des études économiques (Insee), est directrice des études du Centre d'étude des programmes économiques et chercheuse affiliée au Laboratoire de sociologie quantitative du Centre de recherche en économie et en statistique.

Aurélie Peyrin, docteur en sociologie de l'École des hautes études en sciences sociales (EHESS), est chargée d'études au sein du service statistique ministériel de la Fonction publique et chercheuse associée au Centre Maurice Halbwachs.

Les auteures étaient chercheuses au Centre d'études de l'emploi au moment de la rédaction de ce rapport.

*Cette recherche a été financée par la DGAFP (convention CEE-DGAFP n° 102), commanditée par le Bureau des statistiques, des études et de l'évaluation, et suivie par Christine Gonzalez-Demichel.
Le rapport a été remis en juin 2008.*

La version définitive du rapport a été remaniée avec l'aide de Valérie Plomb, responsable des publications statistiques du bureau des statistiques, des études et de l'évaluation de la DGAFP.

Sommaire

Introduction	7
1. Conditions concrètes de l'activité des salariés dans l'enquête <i>Changements organisationnels et informatisation</i> (COI 2006)	7
2. Les agents de la Fonction publique de l'État sont-ils des salariés comme les autres ?.....	8
3. Structure du rapport	10
Chapitre 1 – Présentation des données.....	11
1. Champs couverts par l'enquête COI 2006.....	11
2. Démarche méthodologique.....	15
3. Caractéristiques des agents dans l'échantillon COI	16
3.1. <i>Une majorité de femmes et des agents plutôt âgés</i>	<i>17</i>
3.2. <i>Des agents plus diplômés que les salariés du secteur privé</i>	<i>17</i>
3.3. <i>Une proportion d'employé(e)s particulièrement élevée sur le champ COI.....</i>	<i>19</i>
Chapitre 2 - Conditions, organisation et environnement du travail : petites différences entre secteurs, grandes différences entre catégories socioprofessionnelles	23
1. Rythmes et horaires de travail.....	23
1.1. <i>Dans tous les secteurs, une opposition entre le cumul des contraintes de rythmes et d'horaires et l'absence de contraintes.....</i>	<i>23</i>
1.2. <i>Des durées de travail similaires dans le public et le privé, mais des contraintes spécifiques pour les agents de l'État du champ COI.....</i>	<i>27</i>
2. Localisation du travail	33
2.1. <i>Sédentaires, mobiles et ambulants : une partition de l'ensemble des salariés selon la localisation du travail</i>	<i>33</i>
3. Équipement informatique et usages des nouvelles technologies.....	37
3.1. <i>Une inégale distribution des experts ou novices informatiques selon les secteurs</i>	<i>37</i>
3.2. <i>Une Fonction publique informatisée</i>	<i>41</i>
4. Collectif de travail, collaborations et entraides.....	45
4.1. <i>Des collectifs de travail ouverts vers l'extérieur en haut de la hiérarchie.....</i>	<i>45</i>
4.2. <i>Les agents de l'État du champ COI davantage inscrits dans des collectifs.....</i>	<i>48</i>
5. Contrôle et autonomie au travail.....	52
5.1. <i>Anomie, autonomie procédurale, contrôle par les résultats et surveillance rapprochée : une grammaire intersectorielle de l'organisation</i>	<i>52</i>
5.2. <i>Contrôle et autonomie : l'introuvable bureaucratie étatique.....</i>	<i>54</i>
6. Pratiques d'encadrement	58
6.1. <i>Des dirigeants qui influencent les carrières et des chefs d'équipes qui montrent le travail.....</i>	<i>58</i>
6.2. <i>Les encadrants dans la Fonction publique de l'État : des pratiques d'encadrement proches, mais une moindre influence sur la carrière des agents</i>	<i>63</i>
Synthèse et conclusion.....	67
Bibliographie	68
Annexe : Listes des tableaux, des graphiques et des encadrés.....	71

INTRODUCTION

1. CONDITIONS CONCRÈTES DE L'ACTIVITÉ DES SALARIÉS DANS L'ENQUÊTE CHANGEMENTS ORGANISATIONNELS ET INFORMATISATION (COI 2006)

L'enquête *Changements organisationnels et informatisation* (COI) a pour objectif d'étudier de manière conjointe l'informatisation et les changements d'organisation dans les entreprises et administrations, et leur impact sur le travail, en associant les points de vue des employeurs et de leurs salariés. Conçue par le Centre d'études de l'emploi (CEE) et conduite pour la première fois en 1997 par le Sessi, l'Insee et la Dares¹ auprès d'entreprises industrielles et de leurs salariés, elle a été étendue en 2006 et 2007 aux autres secteurs marchands, ainsi qu'à une partie de la Fonction publique de l'État (FPE) et aux hôpitaux (voir l'encadré 1). Cette étude s'appuie sur le volet « salariés » de l'enquête COI, et a pour objectif d'explorer les conditions concrètes de l'activité à travers l'enquête, dans une perspective de comparaison entre les agents de la FPE et les salariés des secteurs privés.

Encadré 1 : L'enquête *Changements organisationnels et informatisation* 2006

Conçue et coordonnée par le CEE, l'enquête COI a été réalisée en partenariat avec la Dares et l'Insee dans les secteurs marchands, avec la DGAFP dans la Fonction publique de l'État et avec la Drees dans le secteur hospitalier (voir www.enquetecoi.net). Par rapport à l'édition 1997, le questionnaire 2006 a été aménagé pour permettre les comparaisons intersectorielles, le champ ayant été étendu à la construction, au transport, au commerce et aux services des secteurs marchands, ainsi qu'à la FPE et aux hôpitaux (publics et privés). Le champ de l'enquête « salariés » est limité aux entreprises de vingt salariés et plus dans les secteurs marchands.

L'extension de l'enquête COI à la FPE et aux hôpitaux repose sur l'hypothèse que les changements dans le secteur public sont en partie instrumentés par des outils de gestion et des outils informatiques adoptés également par les grandes organisations du secteur marchand ; la diffusion de ces outils est donc une opportunité pour observer les spécificités et les convergences des organisations et du travail de chacun des secteurs². **Les magistrats et les agents du ministère de la Défense ont cependant été exclus du champ de l'enquête COI-FP, car leur activité spécifique n'a pas d'équivalent dans le secteur privé marchand. Les enseignants sont également exclus du champ** (voir *infra*, la partie 1).

Seul le volet « salariés » de l'enquête est utilisé ici³. Les hôpitaux ont été retenus dans les comparaisons, car les conditions concrètes de l'exercice de l'activité de travail distinguent fortement les salariés de ce secteur à la fois des salariés du « privé⁴ » et des agents de l'État (voir l'encadré 2).

¹ Sessi : Service des études et de la statistique du ministère de l'Industrie ; Dares : Direction de l'animation de la recherche, des études et de la statistique du ministère du Travail.

² Guillemot D. (2008).

³ Pour une approche détaillée du volet « entreprises » des secteurs marchands, voir Greenan N., Guillemot D. et Kocoglu Y., 2010 ; pour des premiers résultats sur le volet « employeurs » de l'extension aux hôpitaux, voir Cordier M. (2008).

⁴ Le terme de salariés du « privé » est ici utilisé, par commodité, pour désigner les salariés des secteurs marchands, par opposition aux agents de l'État et des hôpitaux. Cependant, certaines entreprises publiques, comme la SNCF ou La Poste, sont incluses dans les secteurs marchands (voir *supra*). Le nombre de salariés appartenant à ces entreprises est trop faible, dans l'échantillon de l'enquête, pour les distinguer en une catégorie particulière.

Outre des informations sociodémographiques sur les répondants, l'enquête décrit les horaires et le rythme de travail ; les outils informatiques utilisés ; la localisation du travail, les collègues, le travail collectif, l'entraide ; le contrôle du travail, la responsabilité et l'autonomie ; les compétences, la formation, la rémunération du travail et les entretiens d'évaluation ; la perception des changements dans l'environnement du travail, l'ambiance, la représentation du personnel ; et enfin certaines dimensions de l'appréciation que les salariés ont de leur travail (voir questionnaire sur le site www.enquetecoi.net).

La relation d'emploi de la Fonction publique – le statut, la gestion des salaires, des carrières et de l'emploi – est singulière, et les agents de l'État sont réputés avoir des valeurs professionnelles distinctes de celles du privé⁵. Pour autant, observe-t-on vraiment deux univers différents lorsqu'on s'intéresse aux conditions concrètes de l'activité ? Cette étude exploratoire s'intéresse aux dimensions incontournables du travail permettant de décrire l'environnement et le contexte d'exercice du travail des salariés au quotidien⁶ : les horaires et la localisation géographique du salarié ; l'organisation sociale et hiérarchique dans laquelle s'inscrit le poste de travail (déterminé au niveau de l'établissement ou de l'équipe) ; l'outillage technologique et le rythme de travail attachés au poste, etc. Pour explorer la question des différences ou similitudes dans les conditions, l'organisation et l'environnement du travail entre salariés du privé et agents de l'État, une méthode d'analyse exploratoire des données a été employée : l'analyse des correspondances multiples (ACM) met en évidence l'importance des similitudes structurelles sur les six dimensions explorées de l'organisation et de l'activité des salariés : horaires et rythmes de travail ; localisation du travail ; équipement et usage de l'informatique ; travail collectif, collaboration et entraide ; contrôle et autonomie ; pratiques d'encadrement. En revanche, pour la plupart de ces dimensions, les caractéristiques du travail des cadres se distinguent nettement de celui des ouvriers ou employés au sein même de chacun des secteurs : dans la Fonction publique de l'État comme dans les secteurs privés, le travail semble toujours structuré par les mêmes oppositions internes entre catégories socioprofessionnelles⁷.

2. LES AGENTS DE LA FONCTION PUBLIQUE DE L'ÉTAT SONT-ILS DES SALARIÉS COMME LES AUTRES ?

Depuis les années 1960, les agents de la Fonction publique ont été comparés aux salariés du secteur privé, notamment sur la base des recensements de la population, des enquêtes annuelles sur l'emploi et des enquêtes *Formation qualification professionnelle* (FQP) de l'Insee. Un premier ensemble de travaux considère le « public » et le « privé » comme deux sphères d'emblée distinctes. Claude Thélot et François de Singly⁸ ont ainsi formalisé la thèse d'un lien étroit entre le clivage statutaire public/privé et l'identité sociale, les modes de vie et la succession des générations dans ces deux mondes. Alain Chenu⁹ a mis en avant les particularités de « l'esprit de service public » des employés du public au regard des logiques marchandes auxquelles sont davantage soumis ceux du privé.

⁵ De Singly F. et Thélot C. (1989) ; Rouban L. (2006).

⁶ Seules certaines parties du questionnaire ont été exploitées ; d'autres aspects ne sont pas abordés ici : gestion de l'emploi (formation, évaluation des salariés, politique de rémunération), aspects subjectifs qui visent à cerner l'implication et la satisfaction au travail.

⁷ Une synthèse problématisée de ce rapport est parue en 2010 dans la *Revue française d'administration publique* n° 132, sous le titre : « Travail du public, travail du privé : les petites différences. Premiers apports de l'enquête Changements organisationnels et informatisation », Guillemot D. et Peyrin A., en collaboration Jeannot G.

⁸ De Singly F. et Thélot C. (1989), *Ibid.*

⁹ Chenu A. (1994).

D'autres chercheurs, comme Patrick François¹⁰, ont suivi la piste de la divergence des valeurs et se sont intéressés aux questions de motivation au travail et à l'effort. Des recherches récentes ont par ailleurs mis en lumière la spécificité de la Fonction publique en tant qu'employeur en ce qui concerne les carrières et les salaires¹¹, la formation continue¹², ou encore ont montré le rôle particulier qu'elle tenait dans l'insertion des jeunes les plus diplômés¹³.

Un second ensemble de recherches mobilise plutôt des méthodes qualitatives (observations, entretiens et études de cas) pour explorer le travail du point de vue des modes d'organisation et des conditions concrètes de son exercice¹⁴. Une partie de ces recherches (qui ne s'inscrivent pas explicitement dans une démarche comparative) questionne l'impact de l'introduction de modes de management ou de gestion et d'outils informatiques inspirés ou expérimentés dans la sphère marchande sur le travail des agents du secteur public¹⁵. Enfin, des travaux s'appuyant sur des enquêtes statistiques de la Dares et de l'Insee analysent les conditions de travail de tous les salariés¹⁶. Nicole Guignon et Lydie Vinck¹⁷ ont, par exemple, comparé les secteurs public et privé par familles de métiers. Cet ensemble de travaux met plutôt en exergue la proximité ou le rapprochement de l'organisation et des conditions de travail entre salariés du public et du privé. Certaines différences essentielles persistent toutefois, notamment en raison de caractéristiques liées au service public : l'importance de la relation avec les usagers ou les horaires atypiques, par exemple.

Le travail d'exploration présenté ici s'appuie sur une enquête statistique nationale pour approcher les conditions concrètes de l'activité de travail ; il emprunte cependant aux premiers travaux une approche ouvertement comparative entre les agents de la Fonction publique de l'État et les salariés des entreprises des secteurs marchands.

Conduire une comparaison entre les salariés d'entreprises des secteurs marchands et les agents de la Fonction publique de l'État nécessite de prendre quelques précautions. La Fonction publique de l'État représente en effet un secteur à part, pour plusieurs raisons : l'activité des agents de l'État répond en grande partie aux missions régaliennes de l'État et les salaires sont financés par l'impôt ; l'autorité de la loi et la taille de son organisation confèrent par ailleurs à l'administration publique de l'État un caractère typiquement bureaucratique ; le statut général des fonctionnaires de l'État garantit l'emploi de la grande majorité des agents, dont il règle également le déroulement de la carrière. Dans les filières administratives de la FPE, la nature quotidienne du travail peut cependant être rapprochée de celle des salariés des autres secteurs d'activité, principalement dans les services : traitement de dossiers, relations avec les clients ou usagers, etc. En outre, nombre d'évolutions et réformes que la FPE connaît depuis plusieurs décennies s'inscrivent dans une démarche de rapprochement avec le secteur privé, au travers de modalités de gestion et d'outils informatiques communs aux deux univers.

Dans l'enquête COI, les agents de l'État, bien que conduisant des missions spécifiques, décrivent leur activité à travers des fonctions génériques communes à l'ensemble des salariés : exploitation-production, comptabilité-gestion, administration et secrétariat, par exemple. Les catégories socio-professionnelles dans lesquelles les fonctionnaires et salariés sont classés tiennent compte de la dif-

¹⁰ François P. (2000) ; François P. et Vlassopoulos M. (2008) ; Guillemot D. et Melnik E. (2010).

¹¹ Pouget J. (2006) ; Pouget J. (2005) ; Bessière S. et Pouget J. (2007).

¹² Perez C. (2002).

¹³ Audier F. (1997) ; Audier F. (2000) ; Di Paola V. et Moullet S. (2003).

¹⁴ Cartier M., (2001) ; Deroche L. et Jeannot G. (coord.) (2004) ; Grimaut S., Pernot J.-M. et Ughetto P. (2005) ; Weller J.-M. (2002) ; Weller J.-M. (1999).

¹⁵ Si ces nouveaux modes de management – comme les normes de qualité, l'individualisation des salaires, les entretiens d'évaluation, etc. – n'ont pas nécessairement été inaugurés dans le privé, ils s'appuient généralement sur une approche commune selon laquelle le marché est source d'efficacité (Lacasse et Verrier, 2005 ; Pollitt, 2003).

¹⁶ Baudelot C. et Gollac M. (2003) ; Gollac M. et Volkoff S. (2006).

¹⁷ Guignon N. et Vinck L. (2003).

férence de statut (dès le niveau de PCS en vingt-quatre postes), mais les agents de l'État peuvent être comparés aux salariés du privé au sein de catégories sociales communes regroupées (PCS en huit postes).

3. STRUCTURE DU RAPPORT

La première partie du rapport est consacrée à la présentation des données et des champs couverts par l'enquête COI 2006, qui orientent la comparaison intersectorielle. La deuxième partie est consacrée à l'exploration de six volets de l'enquête : rythmes et horaires de travail, localisation, utilisation de l'informatique, collectif et entraide, contrôle et autonomie au travail, fonction d'encadrement. Les structures des réponses des salariés du privé et du public pour chacun des thèmes sont comparées au moyen d'analyses des correspondances multiples (ACM) ; la robustesse des résultats a systématiquement été testée en multipliant les échelles d'observation : d'abord l'ensemble du champ de l'enquête, puis un champ restreint aux agents de la FPE et aux salariés des services du privé, et enfin un champ restreint aux seuls agents de la FPE. On compare également les réponses moyennes des agents de l'État et des salariés de l'ensemble du privé et des services du privé par catégories socioprofessionnelles, puisque c'est cette dimension qui a paru particulièrement structurante dans les ACM.

Chapitre 1

PRÉSENTATION DES DONNÉES

La comparaison des caractéristiques du travail des salariés d'entreprises appartenant aux secteurs marchands à celles des agents de la Fonction publique de l'État à partir de l'enquête *Changements organisationnels et informatisation-COI* doit être menée avec précautions et sous certaines conditions. Le champ de l'enquête COI et son mode d'échantillonnage conditionnent tout d'abord les contours du « privé » et du « public », d'une part, et le classement des salariés dans ces deux ensembles, d'autre part. Or, il s'agit de contours et classements différents de ceux qu'on peut observer dans d'autres enquêtes, comme celles de la Dares portant sur les conditions de travail. La comparaison d'ensembles aux caractéristiques très différentes (en termes de taille, d'activités, de composition socioprofessionnelle, etc.) implique ensuite de tenir compte des différences structurelles entre ces ensembles.

1. CHAMPS COUVERTS PAR L'ENQUÊTE COI 2006

L'enquête COI est une enquête auprès des employeurs et de leurs salariés : les employeurs sont interrogés sur les changements d'organisation et les outils informatiques et de gestion adoptés par leur entreprise ou administration, les salariés sur leur travail et sur leur équipement et leurs outils informatiques. Le champ de l'enquête est défini par le volet « employeurs » : des entreprises, des administrations et des hôpitaux, ont d'abord été échantillonnées, puis des salariés ont été tirés au sort au sein de celles-ci.

Le champ de l'enquête auprès des employeurs dans les secteurs marchands a été défini par un règlement européen, pour des indicateurs harmonisés sur l'équipement en technologies de l'information et de la communication (TIC) des entreprises : il inclut les entreprises d'au moins dix salariés¹⁸ des secteurs marchands non agricoles, y compris les secteurs financiers et recherche-développement qui sont habituellement exclus des enquêtes de l'Insee auprès des entreprises, mais non compris les services aux particuliers (les hôtels-restaurants et les médias font toutefois partie du champ de l'enquête). Le champ est donc défini selon une logique sectorielle plutôt que juridique, et c'est donc par commodité, bien que de façon inexacte, que l'on parle de comparaison « public-privé »¹⁹.

Le champ de l'enquête dans la Fonction publique de l'État est lui aussi particulier : il intègre les directions d'administrations centrales et déconcentrées des ministères (la taille minimale est de dix agents), à l'exception de celui de la Défense, et hors établissements publics. Les enseignants et magistrats sont exclus de l'enquête, mais les autres personnels des ministères concernés font partie de son champ. Cette population exclue représente 61 % des agents de l'État selon les données 2004 de la Direction générale de l'administration et de la Fonction publique (DGAFP) :

- les enseignants sont estimés à 931 204, soit 40 % ;
- les magistrats sont estimés à 8 356, soit moins de 1 % ;

¹⁸ Pour le volet « salariés », seules les entreprises d'au moins vingt salariés ont été retenues.

¹⁹ Certaines entreprises de ce champ sont des entreprises ou établissements publics, par exemple EDF, La Poste, la SNCF ou les ports autonomes ; et certains salariés de ces entreprises peuvent même avoir un statut de fonctionnaire. Moins de 50 entreprises ont un statut public sur les 7 700 des secteurs marchands dans lesquelles des salariés ont été interrogés. Seulement 99 salariés interrogés dans les secteurs marchands déclarent qu'ils sont agents de l'État sur les quelque 13 000 salariés répondants de l'échantillon : ce sont presque tous des salariés de ces entreprises publiques.

- les militaires sont enfin estimés à 484 237, soit 21 %.

Indépendamment de l'objectif d'écartier des professions trop particulières, d'autres administrations ont également été exclues de l'échantillonnage COI à l'étape de la constitution de la base de sondage : il s'agit des services dont l'effectif était inférieur à dix agents (car seules les organisations de dix salariés et plus sont interrogées)²⁰, ainsi que les établissements scolaires du premier degré. En dehors de ces restrictions, tous les personnels du champ de l'enquête « employeurs », fonctionnaires ou contractuels, font partie du champ « salariés ».

L'exclusion de ces différentes catégories déforme la structure des qualifications, au détriment des cadres et au profit des employés (tableau 1). Les tableaux 1 à 4 comparent la composition selon les catégories socioprofessionnelles, le sexe et l'âge, de la Fonction publique de l'État dans son ensemble (soit environ 2 314 000 agents en 2005), du champ COI au 31/12/2005 (815 000) et des agents de l'État au 31/12/2004 de ce même champ encore employés par l'État au moment de la collecte de l'enquête à l'automne 2006, soit vingt et un à vingt-quatre mois plus tard (772 000).

Tableau 1 : Distribution comparée des champs d'observation de la Fonction publique de l'État, par PCS (niveau 1)

	FGE champ complet		FGE champ COI		Ss ech COI ²¹	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %	Effectifs	En %
Non codé	0	0	0	0	1 049	0
Cadres et professions supérieures	1 071 812	46	135 925	17	125 632	16
Professions intermédiaires	542 709	23	198 445	24	2 072	26
Employés	603 558	26	414 311	51	395 045	51
Ouvriers*	95 485	4	66 667	8	50 803	7
Total	2 313 564	100	815 348	100	772 351	100

Sources : Fichier général de l'État (FGE) 2005, Insee. Traitement DGAFP, bureau des statistiques, des études et de l'évaluation. Enquêtes *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

* Le terme « ouvrier » renvoie ici à la nomenclature des Professions et catégories socioprofessionnelles de l'Insee (PCS), donc à la fonction exercée, et non au statut.

Lecture : Les deux premières colonnes s'appuient sur le fichier de paie des agents de l'État : la première décrit le champ complet de la Fonction publique de l'État, incluant les enseignants, les magistrats et l'ensemble du ministère de la Défense ; la seconde présente la distribution par PCS une fois exclues ces populations. La dernière colonne décrit les données de COI pour le champ État, qui se distingue du précédent par le vieillissement de la cohorte (retraite, évolutions de carrière, fin de contrat pour les contractuels, etc.) et les erreurs dues à l'échantillonnage et la non réponse, non complètement redressées.

L'échantillon de COI déforme fortement la structure sociodémographique initiale des fonctionnaires de l'État. En ce qui concerne les CS agrégées, la part des cadres et celle des employés et ouvriers s'inversent presque : la restriction du champ (principalement l'exclusion des enseignants) diminue la part des cadres et professions intellectuelles supérieures de 46 % à 17 %, tandis que la part des employés augmente de 26 % à 51 % et celle des ouvriers de 4 % à 8 %. Seule la part des

²⁰ Pour les ministères de l'Éducation nationale et de la Justice, la taille des unités employeuses a été calculée après l'exclusion des enseignants et des magistrats.

²¹ Sous-échantillon COI : on note quelques écarts entre cette variable d'échantillonnage et le statut déclaré par les salariés. Parmi les enquêtés échantillonnés dans le secteur de l'État, 21 se déclarent agents des hôpitaux (il peut s'agir de salariés détachés de la fonction publique hospitalière qui travaillent dans l'administration de l'État, par exemple au ministère de la Santé) et 6 se déclarent salariés du privé. Parmi les enquêtés qui n'ont pas été échantillonnés dans le secteur État, mais se déclarent agents de l'État, 236 proviennent de l'échantillon tiré dans le secteur hospitalier et 99 ont été échantillonnés dans le secteur privé. Leur profession et leur entreprise d'appartenance confirment qu'il s'agit pour une grande part d'agents de l'État travaillant dans des centres de recherche (services aux entreprises) ou d'agents d'anciennes grandes entreprises nationales, qui peuvent encore avoir un statut de fonctionnaires (à La poste) ou un statut proche (EDF, Imprimerie nationale, ports autonomes, etc.)

professions intermédiaires (PI, les cadres B) n'est pas affectée par la restriction du champ, bien que l'effectif concerné soit considérablement réduit.

On saisit mieux les effets de transferts d'une catégorie à l'autre en considérant les PCS à un niveau plus détaillé (tableau 2) : la suppression des enseignants de l'échantillon COI a entraîné la quasi-disparition des professeurs et professions scientifiques (de 38 % à 2 %) et celle des instituteurs. En proportion, les cadres (hors professeurs et professions scientifiques) passent donc de 8 % à 13 % de la population, les professions intellectuelles (PI) administratives de 5 % à 13 % et les employés civils et agents de service de 15 % à 35 % de la population étudiée. Alors que les militaires sont exclus de l'échantillon, la catégorie des policiers et militaires, composée essentiellement de policiers, est peu amputée, son poids passant même de 6 % à 16 % de l'échantillon : 54 % des effectifs militaires sont classés dans la catégorie des professions intermédiaires selon le fichier de paie des agents de l'État, et 12 % dans la catégorie des cadres (les personnels de direction et officiers).

Tableau 2 : Distribution comparée des champs d'observation de la Fonction publique de l'État, par PCS (niveau 3)

	FGE champ complet		FGE champ COI		Ss ech COI	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %	Effectifs	En %
Autres	548 419	24	164 249	20	113 575	15
Cadres	177 855	8	109 325	13	93 262	12
Professions scientifiques	885 920	38	18 939	2	25336	3
Instituteurs	91 495	4	1 757	0	4099	1
PI administratives	123 182	5	107 414	13	146 224	19
Employés et agents de service*	338 921	15	281 346	35	277 729	36
Policiers et militaires**	147 772	6	132 318	16	112 120	15
Total	2 313 564	100	815 348	100	772 351	100

Sources : Fichier général de l'État (FGE) 2005, Insee. Traitement DGAFP, bureau des statistiques, des études et de l'évaluation. Enquêtes *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

* Ce poste comporte des ouvriers et des employés du point de vue des PCS.

** Ce poste comporte des employés et des professions intermédiaires.

Les poids respectifs des hommes et des femmes sont correctement représentés parmi les agents de l'État selon l'échantillonnage de l'enquête COI (tableau 3).

Tableau 3 : Distribution comparée des champs d'observation de la Fonction publique de l'État, par sexe

	FGE champ complet		FGE champ COI		Ss ech COI	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %	Effectifs	En %
Homme	1 152 292	50	396 253	49	369 510	48
Femme	1 161 272	50	419 095	51	402 841	52
Total	2 313 564	100	815 348	100	772 351	100

Sources : Fichier général de l'État (FGE) 2005, Insee. Traitement DGAFP, bureau des statistiques, des études et de l'évaluation. Enquêtes *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

L'échantillonnage déforme en revanche la pyramide des âges (tableau 4), au profit des agents de l'État de 40 à 54 ans, mais aussi, plus légèrement, des plus de 54 ans ; et au détriment des

agents âgés de moins de 39 ans. Les catégories exclues du champ COI, enseignants et surtout militaires, sont en effet plus jeunes que la moyenne des agents de la Fonction publique²².

Tableau 4 : Distribution comparée des champs d'observation de la Fonction publique de l'État, par tranche d'âge

	FGE Champ complet		FGE Champ COI		Ss ech COI	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %	Effectifs	En %
Moins de 26 ans	200 396	9	28 372	3	12 402	2
Entre 26 et 39 ans	857 119	37	255 425	31	222 751	29
Entre 40 et 54 ans	953 968	41	410 442	50	397 824	52
Plus de 54 ans	302 081	13	121 109	15	139 373	18
Total	2 313 564	100	815 348	100	772 351	100

Sources : Fichier général de l'État (FGE) 2005, Insee. Traitement DGAFP, bureau des statistiques, des études et de l'évaluation. Enquêtes *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Encadré 2 : Le champ du public dans les enquêtes *Conditions de travail* et la comparabilité des résultats d'une enquête à l'autre

Compte tenu des particularités du champ de l'enquête COI, les résultats présentés ici peuvent être différents de ceux d'autres études, notamment celles qui reposent sur les enquêtes *Conditions de travail* (CT), dont les thématiques sont proches de COI, mais dont le champ diffère considérablement. Ces enquêtes interrogent des individus dont le logement a été tiré au sort, ce qui permet de couvrir toute la population, et donc tous les individus qui travaillent, salariés ou indépendants, quel que soit le secteur d'activité. Deux types de classements selon le statut sont possibles :

- un classement à partir du statut juridique de l'établissement dans lequel les personnes interrogées travaillent : établissements de l'État, des collectivités locales, d'hôpitaux publics, d'entreprises publiques, d'entreprises privées ou d'associations. Ces établissements sont par ailleurs classés par secteur d'activité économique, chaque secteur pouvant correspondre à plusieurs catégories juridiques (le secteur « éducation » de la NAF60, par exemple, contient des établissements de l'État, des collectivités locales, des entreprises privées et des associations). L'information initiale n'est cependant pas toujours de bonne qualité : il faut en effet repérer l'établissement dans lequel travaille la personne pour pouvoir ensuite, à l'aide d'un appariement avec le fichier SIRENE, déterminer son statut et son activité. Or, ce repérage est fréquemment défaillant, lorsque la personne interrogée ne fournit pas les (bonnes) coordonnées (nom et adresse) de l'établissement dans lequel elle travaille. De plus, le fichier SIRENE ne permet pas de bien distinguer, au sein des établissements du public, ceux qui relèvent de l'État et ceux qui appartiennent aux collectivités territoriales. Si les agents de l'État repérés selon ce classement représentent en théorie un ensemble plus large que ceux de COI (du fait de la limitation de taille ou de l'exclusion de certaines catégories dans COI), ils peuvent en pratique se différencier en raison du flou des déclarations et du codage de la catégorie juridique dans SIRENE.

- un classement à partir du statut déclaré par la personne interrogée. Comme l'enquête COI, l'enquête CT de 2005²³ (qui s'appuie sur l'enquête *Emploi*), demande aux personnes interrogées la « nature » de l'employeur en distinguant État, collectivités locales, hôpitaux publics, particulier,

²² Un effet « enquête » est par ailleurs attendu sur ce sujet : la cohorte des salariés enquêtés dans le cadre de COI a été sélectionnée fin 2005 (pour le privé et les hôpitaux) ou fin 2004 (pour l'État), mais ces salariés ont été interrogés beaucoup plus tard : entre 10 et 24 mois après le tirage au sort de l'échantillon.

²³ Les enquêtes *Conditions de travail* précédentes ne distinguaient pas l'État des collectivités locales.

entreprise publique, entreprise privée ou association. Mais, dans les enquêtes CT comme dans COI, la réponse donnée par la personne interrogée ne concorde pas toujours, loin s'en faut, avec le statut de l'établissement établi selon le premier classement : un salarié ne sait pas toujours si son employeur est l'État ou une collectivité locale, par exemple, ou s'il relève précisément de la Fonction publique ou d'une entreprise publique.

Compte tenu de ces difficultés, le repérage du périmètre des trois fonctions publiques et la distinction des unes par rapport aux autres sont à la fois difficiles et approximatifs au moyen de l'enquête *Emploi* de l'Insee à laquelle l'enquête *Conditions de travail* est adossée²⁴. Bien qu'il soit partiel par construction, l'échantillonnage de COI propose ainsi une meilleure adéquation avec le champ de la Fonction publique de l'État tel que défini dans le tableau de synthèse publié chaque année par le Service statistique ministériel de la Fonction publique, (cf. *Rapport annuel sur l'état de la Fonction publique, Volume 1 : Faits et chiffres, 2008-2009*, (2009), DGAFP, Paris, La Documentation Française, 2009).

2. DÉMARCHE MÉTHODOLOGIQUE

Ce travail exploratoire recherche les points communs et les différences dans les conditions, l'organisation et l'environnement du travail des agents de l'État et des salariés des entreprises marchandes, en explorant une partie du questionnaire « salariés » de l'enquête COI. Si de nombreuses dimensions des conditions de travail ont été explorées de longue date, à partir notamment de l'enquête *Conditions de travail* et de la précédente édition de COI en 1997, les nouvelles questions introduites dans l'enquête COI 2006 permettent d'approfondir certains thèmes en relation avec l'organisation du travail, notamment l'analyse des collectifs de travail, de la localisation des salariés, de l'encadrement et de l'équipement informatique²⁵.

Pour chacun des six thèmes retenus, les réponses des agents de l'État ont été systématiquement comparées avec celles des autres salariés, et notamment des services du privé (le « privé restreint »). La nature quotidienne de l'activité de travail dans les filières administratives de la FPE peut en effet être rapprochée de celle que connaissent les salariés de certains secteurs d'activité, principalement dans les services : traitement de dossiers, relations avec les clients ou usagers, etc.²⁶ Les éventuelles différences dans les caractéristiques du travail entre ces secteurs relèveraient *a priori* moins d'une évidence liée à la nature de l'activité que lorsque l'on compare le travail des agents de l'État à celui des salariés de l'industrie ou de la construction. Ces évidences sont pourtant moins marquées qu'on aurait pu le penser, d'autant plus qu'elles peuvent être partiellement neutralisées lorsqu'on isole le travail ouvrier, plus spécifique à chaque secteur. La structure de la main-d'œuvre selon la catégorie sociale (ou les PCS à un niveau un peu plus fin), mais aussi selon le sexe, l'âge et l'ancienneté dans l'entreprise ou dans le poste a le plus souvent été prise en compte dans l'objectif de mettre en évidence les principales lignes de force qui structurent le salariat du point de vue des conditions, de l'organisation et de l'environnement du travail étudiés ici. Lorsque ces variables ne sont pas pertinentes, elles ne sont pas mentionnées.

Pour établir ces comparaisons et synthétiser l'information contenue dans le questionnaire sur chacun des thèmes, et après une première exploration des réponses aux questions prises isolément,

²⁴ Les travaux d'expertise en cours au sein du Système statistique public (SSP) montrent, par exemple, que les enseignants titulaires sont parfois affectés de façon erronée à un employeur public territorial ou privé.

²⁵ En revanche, l'enquête COI n'approfondit pas autant que l'enquête *Conditions de travail* le lien entre travail et santé : les mesures de pénibilité ou des sources de stress sont peu présentes dans le questionnaire de COI, qui n'a pas non plus retenu certaines questions sur lesquelles les agents de la Fonction publique se distinguent, telles que les relations tendues avec le public.

²⁶ Cette proximité est confirmée par une description comparée du contenu des tâches, à travers des questions telles que la fréquence et l'intensité des tâches de lecture, d'écriture ou de saisie, pour lesquelles les réponses des agents de l'État sont similaires à celles des salariés du privé.

l'analyse factorielle a été choisie comme méthode de réduction de l'information particulièrement adaptée à ces visées. Plusieurs dizaines de questions ont en effet été posées sur chacun des thèmes, dans le but de cerner au plus près les caractéristiques d'un travail *a priori* très diversifié dans l'ensemble du salariat, tout en s'en tenant, si possible, à des questions factuelles et précises limitant les interprétations possibles et permettant donc de comparer les réponses de salariés issus de catégories et secteurs différents. Compte tenu de la nature des variables (qualitatives), l'analyse en correspondances multiples (ACM) s'imposait. Pour cela, un travail préalable de sélection et de regroupement des variables a été réalisé pour chaque thème : regroupement des modalités de réponse trop rares (en général en dessous de 10 %) et élimination des variables les moins significatives ou discriminantes.

Une fois le nombre des variables défini pour chaque thème et leur mise en forme (codage) stabilisée sur la base du champ complet de COI (secteurs marchands²⁷, État et hôpital), une autre ACM a été réalisée sur un champ restreint au secteur des services pour les salariés du privé (appelé « privé restreint ») et aux agents de l'État²⁸, puis une troisième sur les seuls agents de l'État. La première ACM situe tout d'abord les agents de l'État et les salariés des autres secteurs (en projetant les secteurs comme variables illustratives) dans l'espace des variables. Les suivantes testent la robustesse des associations sur différents champs et permettent d'observer les effets des restrictions successives de la population. Le secteur d'activité (en particulier l'État *versus* un autre secteur) constitue-t-il une ligne de force dans la structuration du salariat du point de vue des conditions, de l'organisation, et de l'environnement du travail ? Les caractéristiques de l'organisation interne de l'État, les grandes oppositions en son sein, sont-elles différentes de celles qu'on observe dans les autres secteurs ?

Les analyses en correspondances multiples et les tris des variables élémentaires apportent des éclairages complémentaires. Les premières mettent en évidence, à partir des associations et oppositions entre variables, des ensembles de salariés relativement homogènes dans les différentes thématiques étudiées, dessinant une cartographie du salariat (par exemple, les salariés particulièrement contraints par des horaires atypiques ; ceux surtout contraints par le rythme de travail par opposition aux salariés non contraints). Il est ainsi possible d'observer la place des secteurs, des catégories socioprofessionnelles (CS) ou d'autres variables illustratives dans cette cartographie, et la déformation (ou l'absence de déformation) de sa structure lorsqu'on passe de l'ensemble du salariat à l'État. Lorsque les ACM sur deux champs différents montrent une structure identique, il est cependant possible que l'importance numérique relative des groupes ainsi mis en évidence diverge (par exemple, les agents de l'État qui ne sont pas contraints par les rythmes ou horaires s'opposent toujours à ceux qui le sont, mais sont-ils relativement plus nombreux que dans le privé ?). De simples tris sur les variables élémentaires permettent d'établir des fréquences moyennes et de comparer la distribution des salariés selon le secteur et la CS (par exemple, proportion d'agents de l'État travaillant le dimanche, la nuit, dont le rythme dépend de la demande interne, externe, etc. par rapport à l'ensemble des salariés).

3. CARACTÉRISTIQUES DES AGENTS DANS L'ÉCHANTILLON COI

On compare ici les agents de l'État du champ COI aux agents des hôpitaux et à ceux de l'ensemble des secteurs marchands du champ COI (« Privé », dans les tableaux), mais aussi à une partie d'entre eux (secteur « Privé restreint »), qui désigne ainsi une sélection de trois secteurs à l'intérieur du

²⁷ Des entreprises publiques peuvent opérer dans les secteurs marchands – qui recouvrent dans COI l'industrie, la construction, les transports, le commerce, les hôtels et restaurants, les services financiers, les services aux entreprises, les médias. Cependant, par commodité, on parlera indifféremment dans la suite de l'étude de secteur marchand ou de secteur privé.

²⁸ Cette deuxième ACM n'est généralement ni présentée ni commentée car les analyses seraient (presque) systématiquement redondantes. Les graphiques réalisés sur un champ du privé restreint aux services sont en effet très similaires à ceux sur le champ total.

secteur privé : services financiers, services aux entreprises et médias, pour s'approcher autant que possible de types d'activités ou de tâches « comparables » au secteur public.

3.1. Une majorité de femmes et des agents plutôt âgés

La distribution sexuée des trois échantillons est très spécifique : majorité masculine pour le secteur privé, mixité pour l'État et très forte majorité féminine pour le secteur hospitalier. Le taux de féminisation des agents de l'État, au sens de COI, est très nettement supérieur à celui des salariés du privé, mais il se rapproche de celui du privé restreint aux services. Ce résultat connu résiste à l'exclusion des enseignants (population très féminisée en bas de la hiérarchie, mais peu en haut) et des militaires (population peu féminisée) du champ.

Tableau 5 : Comparaison des salariés des sous-échantillons COI selon le sexe

(En %)

	Privé	Privé restreint	État	Hôpitaux	Total
Homme	66	54	48	21	57
Femme	34	46	52	79	43
Total	100	100	100	100	100

Sources et champ : Enquêtes *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Tableau 6 : Comparaison des salariés des sous-échantillons COI selon les tranches d'âge

(En %)

	Privé	Privé restreint	État	Hôpitaux	Total
Moins de 30 ans	17	16	6	15	16
30 à 39 ans	30	31	24	28	30
40 à 49 ans	31	33	32	27	31
50 ans et plus	22	20	37	29	23
Total	100	100	100	100	100

Sources et champ : Enquêtes *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Alors que les écarts d'âge sont faibles entre hôpitaux et secteur privé, la pyramide des âges des agents de l'État du champ COI est très déformée vers le haut, ce qui n'est pas seulement dû à l'effet cohorte de l'enquête (cf. *infra*). La part des quinquagénaires et sexagénaires est beaucoup plus élevée, celle des quadragénaires légèrement plus élevée. Corollaire, la part des moins de 40 ans est plus faible, particulièrement pour les moins de 30 ans. L'âge des agents de la Fonction publique au sens de COI apparaît toujours très élevé en comparaison à la « jeunesse » de ceux du « privé restreint » : près de la moitié ont moins de 40 ans, contre moins du tiers des agents de la Fonction publique. Cela est tout particulièrement accentué par l'exclusion des enseignants sensiblement plus jeunes que les autres agents de l'État.

3.2. Des agents plus diplômés que les salariés du secteur privé

Le secteur privé se caractérise par une surreprésentation des salariés tout en haut mais surtout tout en bas de la pyramide des formations (grandes écoles, d'un côté, primaire et technique court, de l'autre). Les niveaux d'études supérieurs sont mieux représentés dans le secteur hospitalier et, dans

une moindre mesure, dans l'État, mais la formation des salariés du privé restreint paraît la plus élevée. Ainsi, 43 % des agents de l'État ont un niveau d'études supérieur au bac contre 36 % pour les salariés du privé, mais 49 % pour les salariés du secteur privé restreint aux services. Les agents de l'État du champ COI sont plus nombreux à avoir suivi une filière technique courte ou secondaire générale.

Tableau 7 : Comparaison des salariés des sous-échantillons COI selon les niveaux d'études

(En %)

	Privé	Privé restreint	État	Hôpitaux	Ensemble
Primaire	6	4	1	2	5
Secondaire 1 ^{er} cycle	7	6	8	4	7
Apprentissage - technique cycle court	13	7	6	7	13
Technique cycle court - hors apprentissage	22	14	19	20	21
Secondaire général	8	14	18	9	10
Préparation bac pro	9	6	6	6	9
Supérieur 1 ^{er} cycle	17	21	19	22	17
Supérieur 2 ^e cycle	6	10	11	17	7
Supérieur 3 ^e cycle	7	10	9	11	6
Grande école	6	9	4	2	6
Total	100	100	100	100	100

Sources et champ : Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Parmi les agents de l'État du champ COI, les écarts de formation entre hommes et femmes sont relativement faibles. Ils sont plus forts dans le secteur privé restreint, notamment pour les cycles techniques courts (plus de femmes), le secondaire général (plus d'hommes) ; dans le supérieur, les femmes ont l'avantage au niveau premier cycle, mais le perdent au niveau grande école.

Tableau 8 : Comparaison des salariés des sous-échantillons COI selon les diplômes et le sexe – Hommes

(En %)

	Privé	Privé restreint	État	Hôpitaux	Ensemble
Primaire/technique court	49	27	32	39	48
Secondaire général	18	23	24	51	18
>bac	33	50	44	10	34
Total	100	100	100	100	100

Sources et champ : Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Tableau 9 : Comparaison des salariés des sous-échantillons COI selon les diplômes et le sexe – Femmes

(En %)

	Privé	Privé restreint	État	Hôpitaux	Ensemble
Primaire/technique court	43	36	35	32	41
Secondaire général	18	15	27	52	17
>bac	39	49	38	16	42
Total	100	100	100	100	100

Sources et champ : Enquêtes *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

3.3. Une proportion d'employé(e)s particulièrement élevée sur le champ COI

La proportion de cadres et de professions intermédiaires parmi les agents de l'État du champ COI est proche de celle observée dans l'ensemble du secteur privé, tandis que celles des ouvriers (catégorie la plus nombreuse dans le privé) et des employés (la plus nombreuse parmi les agents de l'État du champ COI) est inversée. Dans le privé restreint aux services, la part des cadres est en revanche nettement supérieure, alors que la proportion de professions intermédiaires reste proche de celle observée dans l'État (l'exclusion des enseignants du champ COI fait baisser la part des cadres et professions intermédiaires). Par rapport aux services privés, l'État sur le champ COI emploie donc beaucoup plus d'employés (47 %, contre 27 %) et moins d'ouvriers (15 %, contre 7 %).

Tableau 10 : Comparaison des salariés des sous-échantillons COI selon les PCS

(En %)

	Privé	Privé restreint	État	Hôpitaux	Ensemble
Cadres	20	31	16	10	17
Professions intermédiaires	27	29	26	44	28
Employés	19	26	51	42	23
Ouvriers	33	14	7	4	32
Total	100	100	100	100	100

Sources et champ : Enquêtes *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Cependant, l'examen des professions déclarées par les ouvriers de l'État montre qu'ils sont particuliers : ils exercent souvent une activité de support (réparation, entretien, transport, gardiennage, etc.) ; leur faible nombre dans l'échantillon invite en outre à interpréter certains chiffres prudemment (tableau 11). Le codage de la catégorie socioprofessionnelle renforce la particularité des ouvriers dans la FPE, le classement de certaines professions en ouvriers ou employés variant selon que les salariés travaillent dans le secteur public ou privé. Ainsi, les femmes de ménage, techniciennes de surface, agents de propreté ou d'entretien sont classées ouvrières dans le privé et employées dans le public. Les hommes ouvriers du public sont des ouvriers de l'équipement (souvent agents d'exploitation des routes), cuisiniers, agents d'entretien des bâtiments, des espaces verts, chauffeurs ou mécaniciens ; les quelques femmes ouvrières dans la FPE (vingt dans l'échantillon) sont cuisinières (ou agents de cuisine), agents de laboratoire, ouvrières d'entretien (trois cas) ou jardinières, tandis que trente-sept « ouvrières d'entretien et d'accueil » ou « femmes de ménage » ou « agents

d'entretien » appartenant au sous-échantillon des agents de l'État sont classées employées. On vérifie dans la suite de ce rapport que ces caractéristiques ont un impact sur leurs conditions concrètes d'activité : les ouvriers de la FPE sont plus isolés, autonomes et ont plus de responsabilités que leurs homologues du privé.

Tableau 11 : Comparaison des salariés des sous-échantillons COI selon les PCS, effectif brut

	Privé	Privé restreint	État	Hôpitaux	Ensemble
Non renseigné	9	5	3	2	14
Cadres	2 590	1 192	236	143	2 969
Professions intermédiaires	4 027	1 111	328	614	4 969
Employés	2 898	989	572	579	4 049
Ouvriers	5 480	587	90	57	5 627
Total	15 004	3 884	1 229	1 395	17 628

Sources et champ : Enquêtes *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Tableau 12 : Comparaison des hommes par sous-échantillons COI et par PCS

(En %)

	Privé	Privé restreint	État	Hôpitaux	Ensemble
Cadres	24	42	19	28	22
Professions intermédiaires	27	25	25	26	27
Employés	9	20	45	27	12
Ouvriers	40	13	11	18	39
Total	100	100	100	100	100

Sources et champ : Enquêtes *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Tableau 13 : Comparaison des femmes par sous-échantillons COI et par PCS

(En %)

	Privé	Privé restreint	État	Hôpitaux	Ensemble
Cadres	14	18	14	6	15
Professions intermédiaires	27	32	27	49	28
Employés	39	33	57	44	40
Ouvriers	20	16	2	1	17
Total	100	100	100	100	100

Sources et champ : Enquêtes *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

La proportion d'hommes cadres apparaît nettement plus faible dans la FPE que dans le privé restreint, ce qui n'est pas le cas pour les femmes. En revanche, la distribution des hommes entre employés et ouvriers est proche dans ces deux secteurs, alors qu'elle s'en éloigne pour les femmes (en grande partie en raison des modes de classements évoqués plus haut). Alors qu'elles sont, sur la base de la nomenclature des PCS, quasiment inexistantes parmi les agents de l'État, 16 % des salariées du secteur privé restreint sont ouvrières : comme on l'a vu, ces femmes, en majorité agents d'entretien (les professions déclarées étant « agents d'entretien ou de nettoyage », « femmes de ménage » ou « techniciennes de surface »), sont classées employées dans le public.

Encadré 3 : Les agents des hôpitaux : un monde à part

Sur de nombreuses caractéristiques du travail, comme on le verra dans cette étude, les agents de l'État du champ COI ne se distinguent pas des salariés du secteur privé (dans son ensemble). En revanche, les conditions et l'organisation du travail du personnel des hôpitaux présentent des caractéristiques tout à fait spécifiques.

La particularité du travail à l'hôpital se manifeste notamment dans la fréquence du contact avec le public, et dans la grande variété des tâches quotidiennes, déclarée par ces salariés.

La part importante de femmes parmi le personnel hospitalier explique probablement que le travail à temps partiel y est beaucoup plus répandu que dans les autres secteurs. Cependant, il y est très majoritairement choisi, comme c'est généralement le cas dans le secteur public²⁹. Notons aussi que les chefs des salariés hospitaliers sont nettement plus souvent des femmes qu'ailleurs.

Le travail à l'hôpital est très marqué par ses missions de service public et par la nécessité de devoir réagir en urgence à des demandes difficilement planifiables. Souvent soumis à des astreintes, les agents des hôpitaux déclarent ainsi plus souvent que les autres ne pas avoir d'horaires habituels, bien que leurs horaires soient plus souvent contraints par l'entreprise. Ils doivent aussi nettement plus souvent que dans les autres secteurs faire face à des pointes d'activité non anticipées. La part de salariés hospitaliers qui travaillent le dimanche (surtout), le samedi et la nuit est nettement plus importante qu'ailleurs. Le rythme de travail est ici plus souvent contraint par la demande interne et par les collègues ; ces salariés ont d'ailleurs moins de possibilités de s'interrompre que les autres. Au total, le sentiment d'être débordé est plus fréquent parmi les salariés hospitaliers que dans les autres secteurs.

Le travail à l'hôpital est très encadré par des procédures et protocoles mais, dans le cadre de ceux-ci, les salariés sont plutôt autonomes : la part de salariés hospitaliers qui déclarent respecter des procédures de qualité est particulièrement importante, mais en même temps, ils sont plus nombreux que dans les autres secteurs à ne pas avoir d'objectif précis, à ne pas être contrôlés. Ils contrôlent également moins le travail des autres, mais sont en revanche plus nombreux à avoir une fonction de répartition du travail et à faire passer des entretiens d'évaluation. De même, le sentiment de responsabilité du personnel hospitalier est particulièrement élevé (ils jugent beaucoup plus fréquemment que les autres salariés qu'une erreur de leur part aurait des conséquences dangereuses) et ils privilégient nettement la qualité à la quantité en cas d'injonction contradictoire. La propension à proposer des améliorations sur leur poste de travail est également supérieure dans le secteur hospitalier.

Les hôpitaux sont de grandes organisations où les collectifs de travail sont larges et actifs, offrant aux salariés un soutien indispensable pour faire face à l'urgence et à la responsabilité. Par rapport aux salariés des autres secteurs, ils travaillent beaucoup plus souvent avec leurs collègues sur le même site et en reçoivent plus souvent de l'aide, notamment en cas de difficultés avec le public. Ils reçoivent aussi plus souvent des explications sur divers aspects de leur travail, participent davantage à des groupes de travail et à des réunions.

²⁹ Gollac M. et Volkoff S. (2000).

Chapitre 2

CONDITIONS, ORGANISATION ET ENVIRONNEMENT DU TRAVAIL : PETITES DIFFÉRENCES ENTRE SECTEURS, GRANDES DIFFÉRENCES ENTRE CATÉGORIES SOCIO- PROFESSIONNELLES

1. RYTHMES ET HORAIRES DE TRAVAIL

1.1. Dans tous les secteurs, une opposition entre le cumul des contraintes de rythmes et d'horaires et l'absence de contraintes

Dans le volet « salariés » de l'enquête COI, ce thème est abordé au travers d'une vingtaine de questions (une dizaine sur les horaires, une dizaine sur les contraintes de rythme). Pour construire « l'espace des rythmes de travail », quatorze indicateurs ont été retenus :

- possibilité d'interrompre le travail ;
- fréquence des pointes d'activité ;
- prévisibilité des horaires ;
- fréquence de la perturbation du rythme de travail par des pannes informatiques ;
- fréquence de la perturbation du rythme de travail par des pannes de machine ;
- fréquence des astreintes ;
- fréquence du travail le dimanche ;
- fréquence du travail le samedi ;
- fréquence du travail nocturne ;
- existence de délais à respecter : en une heure, en un jour, etc. ;
- le rythme de travail dépend de la demande interne obligeant à une réponse immédiate ;
- le rythme de travail dépend de la demande externe obligeant à une réponse immédiate ;
- le rythme de travail dépend du déplacement automatique d'un produit ou d'une pièce ou de la cadence d'une machine ;
- le rythme de travail dépend du travail de collègues.

Une première analyse en correspondances multiples (ACM) a été réalisée à partir de ces quatorze variables sur l'ensemble du champ, privé, État et hôpitaux (graphique 1). Ce sont les horaires décalés (travail de nuit ou du dimanche), les astreintes, mais aussi les contraintes de rythmes imposées par une machine – typique d'un travail industriel « à la chaîne » – qui discriminent le plus les salariés dans ce domaine (tableaux 17, 24 et 25). La principale dimension structurante oppose les salariés qui cumulent toutes les contraintes de rythme et horaires (horaires décalés, cadences et rythme

dépendant d'une machine ou des collègues, délai inférieur à une heure) à ceux qui n'en n'ont aucune³⁰. Les salariés touchés par ces contraintes sont aussi ceux qui déclarent qu'une erreur de leur part aurait des conséquences dangereuses pour leur propre sécurité ou celle des autres³¹. Le cumul des responsabilités et des risques d'erreur est ainsi associé au cumul des contraintes de rythme et d'horaires. Le deuxième axe oppose les contraintes de rythme (travail perturbé par les pannes informatiques et/ou de machines, rythme lié au travail des collègues, à la demande interne, à la cadence d'une machine, délai inférieur à une heure) aux contraintes d'horaires (horaires atypiques, travail de nuit ou du dimanche, mais pas concernés par les délais et rythme non perturbé par des pannes).

À l'exception des hôpitaux nettement associés au cumul des contraintes sur l'axe 1, les secteurs d'activité ne se distinguent pas de manière très significative sur ces deux premiers axes (graphique 1). Les services du privé se projettent néanmoins plutôt du côté de l'absence de contraintes ; l'industrie apparaît un peu plus associée, sur le deuxième axe, aux contraintes de rythme, alors que les salariés des transports sont davantage contraints par les horaires. L'État (sur le champ COI) n'est significativement associé à aucun de ces axes. Certaines PCS se distinguent dans l'espace construit par ces deux axes (le premier plan factoriel) : l'absence de contraintes horaires concerne davantage les employés d'entreprise, alors que ces contraintes sont au contraire importantes pour les policiers et les professions intermédiaires de la santé et du social (où sont classées les infirmières). Aucun axe de ce plan factoriel ne peut être analysé à partir de caractéristiques sectorielles ou d'une hiérarchie socioprofessionnelle. Les autres variables de stratification des salariés (sexe, âge, ancienneté, diplôme) ne sont pas significatives non plus.

Le troisième axe oppose les salariés selon la nature ou le contenu de leur travail : existence ou non de pointes d'activité, perturbation ou non du rythme de travail en cas de panne informatique, et surtout rythme de travail imposé par des demandes internes ou externes, opposé au rythme imposé par des cadences de machines. Les ouvriers, les salariés qui ont suivi des études courtes et les salariés qui ne sont jamais en contact avec le public se situent au nord de cet axe factoriel, du côté du rythme de travail imposé par la cadence d'une machine. À l'opposé (au sud), on trouve les salariés qui ont fait des études supérieures au bac : ils sont plus soumis à des contraintes de rythme liées à la demande interne ou externe, à des pointes d'activité et à des pannes informatiques. L'État (sur le champ COI) n'apparaît pas significatif sur cet axe, non plus que sur les axes suivants.

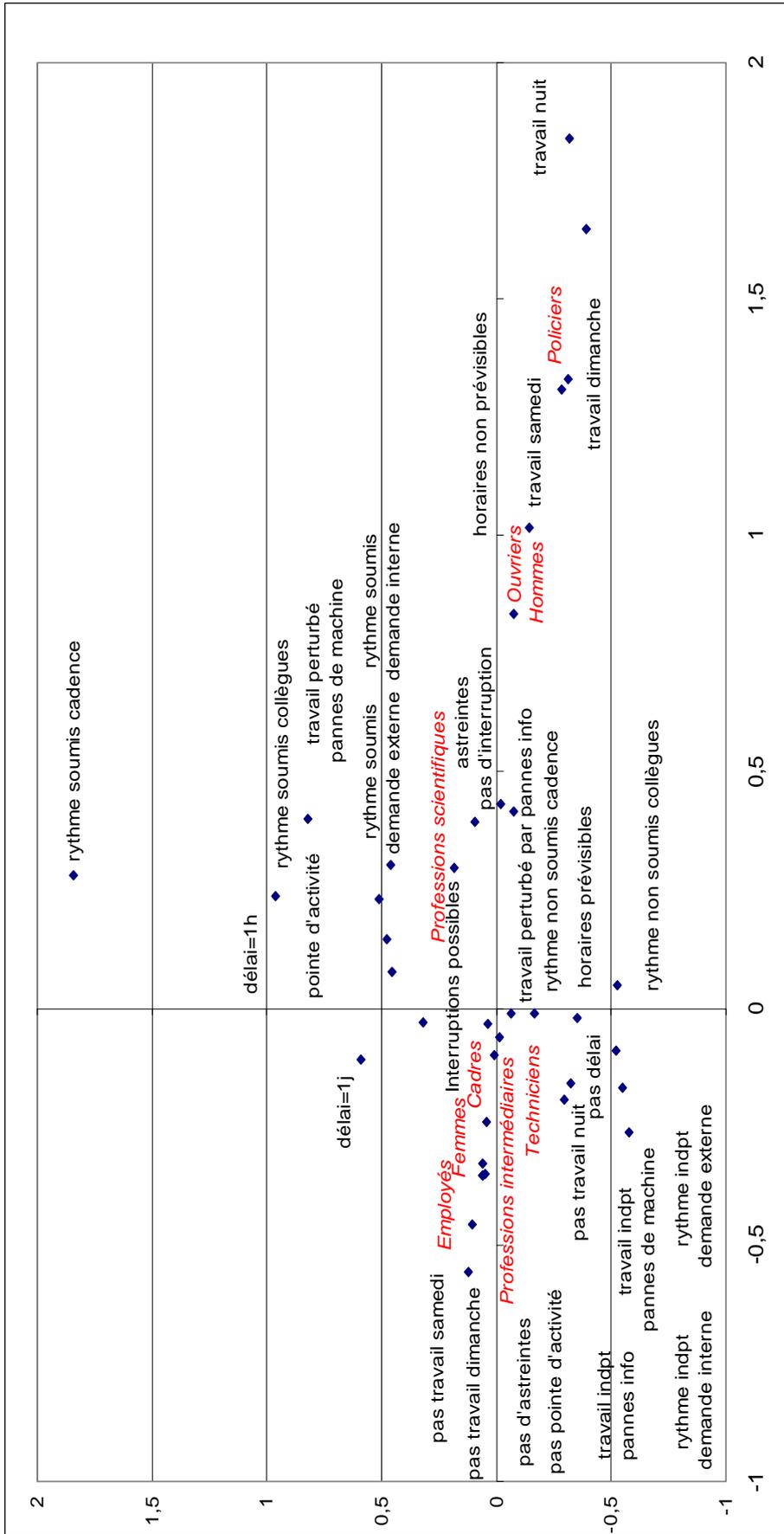
Une ACM reprenant les mêmes variables que celles exposées plus haut pour le champ des seuls agents de l'État fait apparaître des corrélations et oppositions concernant les rythmes et horaires de travail au sein même de l'État, très proches de celles observées sur l'ensemble des salariés (graphique 2). Le premier axe³² oppose les agents aux horaires normaux à ceux dont les horaires sont atypiques. Les horaires atypiques sont aussi associés aux contraintes de rythme, mais celles-ci sont moins prégnantes que dans le cas de l'ACM sur l'ensemble des salariés. Le deuxième axe est structuré de manière similaire à l'ACM sur l'ensemble des salariés, malgré le faible nombre d'ouvriers parmi les agents de l'État et la spécificité de leur travail. Ainsi, certaines situations, rares dans le monde des agents de l'État (sur le champ COI), tirent fortement cet axe qui oppose les contraintes de rythme (essentiellement celles liées à la cadence des machines et aux délais inférieurs à une heure : seulement 3 % des agents de l'État sont concernés par les cadences des machines) aux contraintes d'horaires (travail du dimanche et de nuit). Compte tenu du très faible nombre d'agents de l'État concernés, les contraintes liées à la cadence de machines ont été regroupées avec les autres contraintes de rythme. Mais cela ne change cependant pas grand-chose, car toutes ces contraintes jouent sur cet axe, dans le même sens.

³⁰ Le premier axe de l'ACM représente 16 % de la variance du nuage de points, le deuxième 12 % et le troisième 9 %.

³¹ Cette variable supplémentaire (c'est-à-dire qui ne contribue pas à la construction des axes) est significativement corrélée au premier axe factoriel.

³² Le premier axe représente 19 % de la variance du nuage de points, le deuxième 12 % et le troisième 9 %.

Graphique 2 : ACM État champ COI –rythmes et horaires de travail. Plan factoriel des axes 1 et 2



Les femmes et les employés sont associés aux horaires normaux, tandis que les hommes et les policiers le sont aux horaires atypiques. Ainsi, contrairement à ce qu'on observait dans l'ACM réalisée sur l'ensemble des salariés, le sexe et deux professions sont significativement corrélés à l'axe 1.

L'axe 3 est légèrement différent de celui dégagé par l'ACM sur l'ensemble des salariés : lui aussi est caractérisé par les cadences, les délais d'une heure, le fait que le salarié ne peut pas interrompre son travail, caractéristiques associées à l'absence d'effet des pannes informatiques qui définissent le travail ouvrier, mais son opposé n'est pas structuré de la même manière : les contraintes de rythme par la demande interne et externe et les pointes d'activité sont proches du centre de gravité (elles sont relativement peu corrélées entre elles) alors qu'elles sont, dans l'ACM sur l'ensemble des salariés, beaucoup plus significatives ; à l'inverse, le fait de ne pas connaître ses horaires à l'avance (plus rare) est plus significatif sur le champ des seuls agents de l'État.

Les grandes lignes qui distinguent les agents de l'État du champ COI du point de vue des rythmes et horaires auxquels ils sont assujettis diffèrent très légèrement de celles qui structurent l'ensemble des salariés : les contraintes de rythmes distinguent moins les agents de l'État (que les salariés du privé) entre eux, alors que les horaires atypiques sont davantage le fait de certaines professions (notamment les policiers). Globalement, la proportion de salariés confrontés à ces contraintes est-elle plus ou moins importante dans le public ou dans le privé ? Dans l'ensemble, les enquêtés déclarent un niveau comparable de contraintes liées aux horaires ou au rythme du travail, qu'ils soient agents de l'État ou salariés d'entreprises privées. Ainsi, la majorité d'entre eux (quatre sur cinq) déclare connaître ses horaires dans le mois à venir, mais est aussi concernée par des dépassements horaires (deux sur trois) et des pointes d'activité. La moitié d'entre eux subit les contraintes de rythme de travail liées à la demande externe et autant rencontre des perturbations de rythme dues à des pannes de machines (y compris informatiques). De même, quel que soit le secteur, les ouvriers travaillent en moyenne 37 heures par semaine. Mais les variations de la durée moyenne de travail selon les secteurs sont plus importantes pour les autres catégories.

Sur quelques questions particulières, les agents de l'État (sur le champ COI) se distinguent cependant, même si ce n'est jamais massif. Ces distinctions ponctuelles concernent davantage les horaires que les rythmes de travail.

1.2. Des durées de travail similaires dans le public et le privé, mais des contraintes spécifiques pour les agents de l'État du champ COI

La durée du travail des agents de l'État (sur le champ COI) est proche de celle des salariés des autres secteurs, tout au moins pour les salariés à temps plein (tableau 15), mais les écarts selon la hiérarchie sociale sont moins marqués dans ce secteur que les autres : les cadres travaillent un peu moins longtemps que leurs homologues du privé, alors que les autres catégories travaillent autant, voire plus longtemps. Ce resserrement de la hiérarchie sociale – qui n'efface pas les différences, loin de là – est une constante dans les différences des conditions, de l'organisation et de l'environnement du travail entre agents de l'État et autres salariés.

Globalement, la fréquence des dépassements horaires (tableau 16) est peu différente d'un secteur à l'autre. Hormis les cadres qui, quel que soit le secteur, sont très nombreux à dépasser la durée habituelle de travail, les agents de l'État sont davantage dans cette situation que les salariés des services du privé, se rapprochant de ce point de vue des salariés des autres secteurs de l'industrie, de la construction, du commerce ou des transports.

Tableau 14 : Répartition des durées du travail par secteur

(En %)

	Industrie, construction, commerce, transports	Services financiers et aux entreprises	État	Hôpital
Moins de 28 h	4	8	4	11
28 à moins de 35 h	5	6	8	11
35 à moins de 37 h	38	36	22	34
37 à moins de 40 h	22	19	33	20
40 à moins de 45 h	14	17	24	10
45 heures et plus	16	13	8	12

Sources et champ : Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Tableau 15 : Durée moyenne du travail des salariés à temps plein par secteur et PCS

	Cadres	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers	Ensemble
Industrie, construction, commerce, transports	45	39	36	37	39
Services financiers et aux entreprises	42	38	37	35	39
État	41	38	38	38	38
Hôpital	49	37	35	36	38

Sources et champ : Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Tableau 16 : Part des salariés qui déclarent dépasser leurs horaires, par secteur et par PCS

(En %)

	Cadres	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers	Ensemble
Industrie, construction, commerce, transports	84	76	66	63	72
Services financiers et aux entreprises	86	70	63	54	70
État	86	74	67	61	72
Hôpital	81	77	53	ns	67

Sources et champ : Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Le travail du dimanche, les astreintes et le travail de nuit sont plus fréquents pour les agents de l'État du champ COI en raison des contraintes de service public, notamment dans les professions de sécurité (généralement classées parmi les employés) : policiers, surveillants de l'administration pénitentiaire (tableaux 19 et 20). Le travail le samedi est en revanche plus fréquent chez les salariés du privé, surtout dans le commerce et les services. Bien entendu, toutes ces contraintes sont bien plus fréquentes pour les agents des hôpitaux (encadré 3). Les agents de l'État et les salariés des services privés les plus concernés par ces horaires décalés sont employés ou ouvriers, alors que, dans le cas

des hôpitaux, ils (ou elles) sont davantage cadres et professions intermédiaires (les médecins, cadres infirmiers et infirmiers) et dans les autres secteurs du privé, les ouvriers (et, dans une moindre mesure, les professions intermédiaires qui les encadrent) sont les principaux concernés (tableau 18 pour le travail de nuit).

Tableau 17 : Fréquence du travail décalé par secteur

(En %)

	Industrie, construction, commerce, transports	Services financiers et aux entreprises	État	Hôpital
Travail fréquent le dimanche	8	6	11	45
Travail fréquent la nuit	12	5	8	22
Travail fréquent le samedi	23	27	13	52
Astreintes fréquentes	5	5	11	21

Sources et champ : Enquêtes *Changements et informatisation* (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Tableau 18 : Fréquence du travail de nuit par secteur et PCS

(En %)

	Cadres	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers
Industrie, construction, commerce, transports	1	9	5	20
Services financiers et aux entreprises	2	4	9	9
État	4	4	11	9
Hôpital	25	27	16	ns

Sources et champ : Enquêtes *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Les horaires des agents de l'État du champ COI leur sont moins souvent imposés par l'employeur que ceux des salariés du privé, ce qui ne signifie pas qu'ils les choisissent entièrement librement : ils sont particulièrement nombreux à pouvoir choisir parmi plusieurs horaires proposés (tableau 19). En dépit de ces différences, une hiérarchie socioprofessionnelle est observée dans tous les secteurs : les cadres choisissent librement (tableau 20), alors que les employés et surtout les ouvriers se voient imposer leurs horaires (tableau 21).

Tableau 19 : Détermination des horaires de travail

(En %)

	Industrie, construction, commerce, transports	Services financiers et aux entreprises	État	Hôpitaux	Ensemble
Horaires imposés	65	54	45	72	62
Horaires choisis parmi ceux proposés	19	28	43	18	23
Horaires choisis	16	18	12	10	16

Sources et champ : Enquêtes *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Tableau 20 : Part des salariés qui choisissent leurs horaires, par secteur et par PCS

(En %)

	Cadres	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers
Industrie, construction, commerce, transports	56	19	5	3
Services financiers et aux entreprises	41	14	5	3
État	40	11	4	8
Hôpitaux	41	9	1	ns

Sources et champ : Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Tableau 21 : Part des salariés dont les horaires sont imposés, par secteur et par PCS

(En %)

	Cadres	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers
Industrie, construction, commerce, transports	21	52	74	88
Services financiers et aux entreprises	22	55	72	88
État	21	30	56	72
Hôpitaux	34	70	85	88

Sources et champ : Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

La proportion d'agents de l'État du champ COI qui travaillent à domicile en dehors des heures de travail s'avère globalement assez proche de celle des salariés du secteur privé, mais un peu plus faible que dans le privé restreint aux services (tableau 22).

Tableau 22 : Travail à domicile en dehors des heures de travail par secteur

(En %)

	Industrie, construction, commerce, transports	Services financiers et aux entreprises	État	Hôpitaux	Ensemble
Cela arrive	19	28	21	20	21
Cela n'arrive jamais	52	56	61	48	53
Cela n'est pas possible	29	16	17	32	25
Cela arrive quand c'est possible	27	33	26	29	28

Sources et champ : Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Il s'agit là plutôt d'un effet de structure par catégories socioprofessionnelles (tableau 23), car les cadres de l'État du champ COI travaillent sensiblement plus fréquemment à leur domicile que

leurs homologues des services du privé, alors qu'au contraire les professions intermédiaires de l'État emportent plutôt moins de travail chez eux. De façon surprenante, une minorité non négligeable d'ouvriers de l'État travaillent aussi à domicile en dehors des heures officielles de travail : sans doute trouve-t-on là une conséquence du profil atypique des ouvriers de l'État, souvent chargés de l'entretien de bâtiments dans lesquels ils habitent parfois, et parfois amenés à « bricoler avec les moyens du bord »³³.

Tableau 23 : Part des salariés qui travaillent à domicile en dehors des heures de bureau, par secteur et par PCS

(En %)

	Cadres	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers
Industrie, construction, commerce, transports	61	25	8	3
Services financiers et aux entreprises	56	30	8	3
État	66	26	6	14
Hôpital	73	19	5	ns

Sources et champ : Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Les agents de l'État du champ COI se distinguent des salariés du privé seulement sur quelques contraintes de rythme ; ces différences ponctuelles peuvent découler de la nature de l'activité (tableau 24). Ainsi les agents de l'État sont très peu nombreux à être contraints par le déplacement de pièces ou la cadence de machines : ce sont bien sûr les ouvriers de l'industrie qui sont particulièrement assujettis à ce type de rythme (la moitié d'entre eux, contre moins du cinquième des ouvriers de l'État). De même, ils sont moins contraints par des délais de production très courts. En revanche, ils sont davantage soumis à la demande interne obligeant à une réponse immédiate, et c'est particulièrement vrai des cadres et des ouvriers (tableau 25). Enfin, le rythme imposé par une demande externe concerne dans tous les secteurs environ la moitié des salariés.

Tableau 24 : Différentes contraintes de rythme par secteur

(En %)

	Industrie, construction, commerce, transports	Services financiers et aux entreprises	État	Hôpital
Rythme imposé par une demande interne	46	47	54	61
Rythme imposé par une demande externe	50	56	54	54
Rythme imposé par cadence d'une machine	20	7	3	7
Délais de production à respecter en 1 heure	29	21	14	23
Dépendance immédiate vis à vis du travail de collègues	36	31	29	43

Sources et champ : Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

³³ Guignon, N. et Vinck, L. (2003).

Tableau 25 : Rythme de travail imposé par une demande interne par secteur et PCS

(En %)

	Cadres	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers
Industrie, construction, commerce, transports	54	51	44	39
Services financiers et aux entreprises	49	54	51	25
État	66	54	51	51
Hôpital	61	64	58	ns

Sources et champ : Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Les agents de l'État déclarent un peu moins fréquemment connaître des pointes d'activité que les autres salariés, notamment parmi les professions intermédiaires et les employés (tableau 26). Les ouvriers de l'État sont en revanche davantage concernés que leurs homologues des autres secteurs. Dans ce domaine comme dans d'autres, ce sont les agents des hôpitaux qui subissent le plus de contraintes.

Tableau 26 : Part des salariés qui connaissent des pointes d'activité au moins une fois par semaine, par secteur et par PCS

(En %)

	Cadres	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers	Ensemble
Industrie, construction, commerce, transports	42	43	54	37	42
Services financiers et aux entreprises	46	46	51	27	44
État	41	33	43	45	40
Hôpital	69	73	67	ns	69

Sources et champ : Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Tableau 27 : Part des salariés qui ne peuvent pas interrompre leur travail, par secteur et par PCS

(En %)

	Cadres	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers	Ensemble
Prive	4	9	30	26	19
Privé restreint	8	19	18	28	17
État	8	12	17	17	14
Hôpital	24	41	37	ns	37

Sources et champ : Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Les agents de l'État ont un peu plus souvent la possibilité d'interrompre leur travail que les autres (tableau 27). Cette différence est observée pour les employés et surtout les ouvriers, qui sont particulièrement autonomes dans leur travail, comme on le vérifiera sur d'autres aspects du travail. Ce sont encore une fois les agents des hôpitaux, toutes catégories confondues, qui peuvent le moins interrompre leur travail.

Au total, les contraintes propres au service public se traduisent ainsi par la fréquence du travail de nuit et de week-end et des astreintes (contraintes encore beaucoup plus marquées dans les hôpitaux), contraintes qui s'accompagnent cependant (dans la FPE, mais pas dans les hôpitaux) d'une plus grande liberté dans le choix des horaires, de possibilités d'interruption momentanée du travail et d'une moindre fréquence des pointes d'activité. Si la durée moyenne du travail des cadres de l'État du champ COI est par ailleurs un peu inférieure à celle de leurs homologues des autres secteurs, ils sont plus nombreux à ramener du travail à la maison – ce qui n'est pas le cas des autres catégories, qui ont au contraire une durée du travail proche du privé, voire un peu plus élevée.

Ces quelques différences sont cependant secondaires au regard de la proximité entre les différents secteurs. Les lignes de force qui distinguent les salariés sur les rythmes et horaires de travail ne peuvent pas être facilement décrites au travers des variables classiquement retenues dans l'analyse : secteurs d'activité, catégories socioprofessionnelles, sexe, âge, etc. Certains secteurs d'activité sont davantage concernés que les autres par des contraintes horaires et/ou de rythmes (transports, industries et surtout hôpitaux,), mais l'État ne se distingue pas dans cette analyse. Par ailleurs, le paysage décrit par les indicateurs de contraintes d'horaires et de rythme retenus dans cette analyse ne dégage pas vraiment les hiérarchies socioprofessionnelles que l'on retrouvera dans d'autres thématiques étudiées, malgré des différences souvent très importantes entre les PCS pour chaque question prise isolément : si les ouvriers travaillent plus souvent la nuit ou le dimanche, sont plus souvent assujettis au rythme des machines et peuvent moins interrompre leur travail, les employés des services publics, et plus particulièrement les agents des hôpitaux, travaillent beaucoup plus fréquemment que les autres salariés la nuit et/ou le dimanche. Les ouvriers sont moins concernés que les autres catégories par d'autres formes de contraintes comme les pointes d'activité, la demande interne obligeant à une réponse immédiate ou les débordements d'horaires. Il est vrai aussi que l'enquête COI ne détaille pas certaines caractéristiques des conditions de travail plus propres au monde ouvrier et dont l'impact sur la santé est le plus avéré³⁴, comme l'exposition aux intempéries, aux produits chimiques, le port de charges lourdes, etc.

2. LOCALISATION DU TRAVAIL

2.1. Sédentaires, mobiles et ambulants : une partition de l'ensemble des salariés selon la localisation du travail

Innovation par rapport aux enquêtes *Conditions de travail* et à l'enquête COI de 1997, le volet « salariés » de l'enquête COI de 2006 interroge de façon assez approfondie la localisation du travail. Sans être géographiquement située, la série d'une dizaine de questions permet de repérer et qualifier les différents lieux sur lesquels le salarié est amené à exercer son activité, et la fréquence à laquelle il les fréquente. Sept questions ont été sélectionnées pour l'analyse en correspondances multiples sur ce thème :

- travail sur plusieurs sites de l'entreprise ;
- travail à l'extérieur, réunions, salons, conférences, séminaires ;
- travail en clientèle ;

³⁴ Gollac M. et Volkoff S. (2006).

- travail à domicile ;
- travail dans un autre endroit (dans la rue, dans un véhicule, sur un chantier, etc.) ;
- temps de travail passé hors de l'entreprise ;
- lieu de travail des collègues (même lieu ou autre lieu que le répondant).

L'analyse fait tout d'abord ressortir une très forte opposition entre le travail sédentaire (« dans un seul endroit, un seul site ») et le travail dans plusieurs lieux (graphique 3) : le premier axe³⁵ oppose ainsi, à l'ouest, les salariés qui travaillent sur un seul et même site et à l'est ceux qui travaillent – parfois ou en permanence – dans d'autres sites de l'entreprise, à domicile, en clientèle, en réunion à l'extérieur ou dans un autre endroit. Le sexe et la catégorie socioprofessionnelle sont fortement corrélés à ce premier axe : les femmes, les ouvriers et les employés se situent à l'ouest (sédentaires), les hommes, les cadres et ingénieurs d'entreprise à l'est (mobiles). L'usage d'un ordinateur portable, un accès à distance au système d'information de l'entreprise, le fait de pouvoir être joint sur le portable fourni par l'entreprise et de faire un usage professionnel de son ordinateur personnel apparaissent corrélés à ce côté de l'axe. Le deuxième axe oppose au nord ceux qui travaillent plus de la moitié du temps ou tout le temps en dehors de l'entreprise, et dans un « autre endroit » (principalement dans la rue, dans un véhicule, sur un chantier, comme une question ouverte permet de le préciser) ; au sud, les salariés qui travaillent en dehors de l'entreprise moins de la moitié du temps, pour des réunions à l'extérieur. Le secteur de la construction, les chauffeurs et les salariés en mission se trouvent corrélés à cet axe, du côté des salariés travaillant le plus souvent à l'extérieur de leur entreprise, et s'opposent aux cadres de la Fonction publique et professions scientifiques, du côté de ceux qui, mobiles, se déplacent souvent en réunion ou travaillent à la maison, mais moins de la moitié de leur temps de travail. L'usage professionnel de l'informatique domestique et le sexe sont à nouveau corrélés au second axe, les hommes se trouvant surtout du côté nord.

Le plan factoriel formé par les deux premiers axes décrit ainsi un espace de la mobilité, structuré en trois pôles :

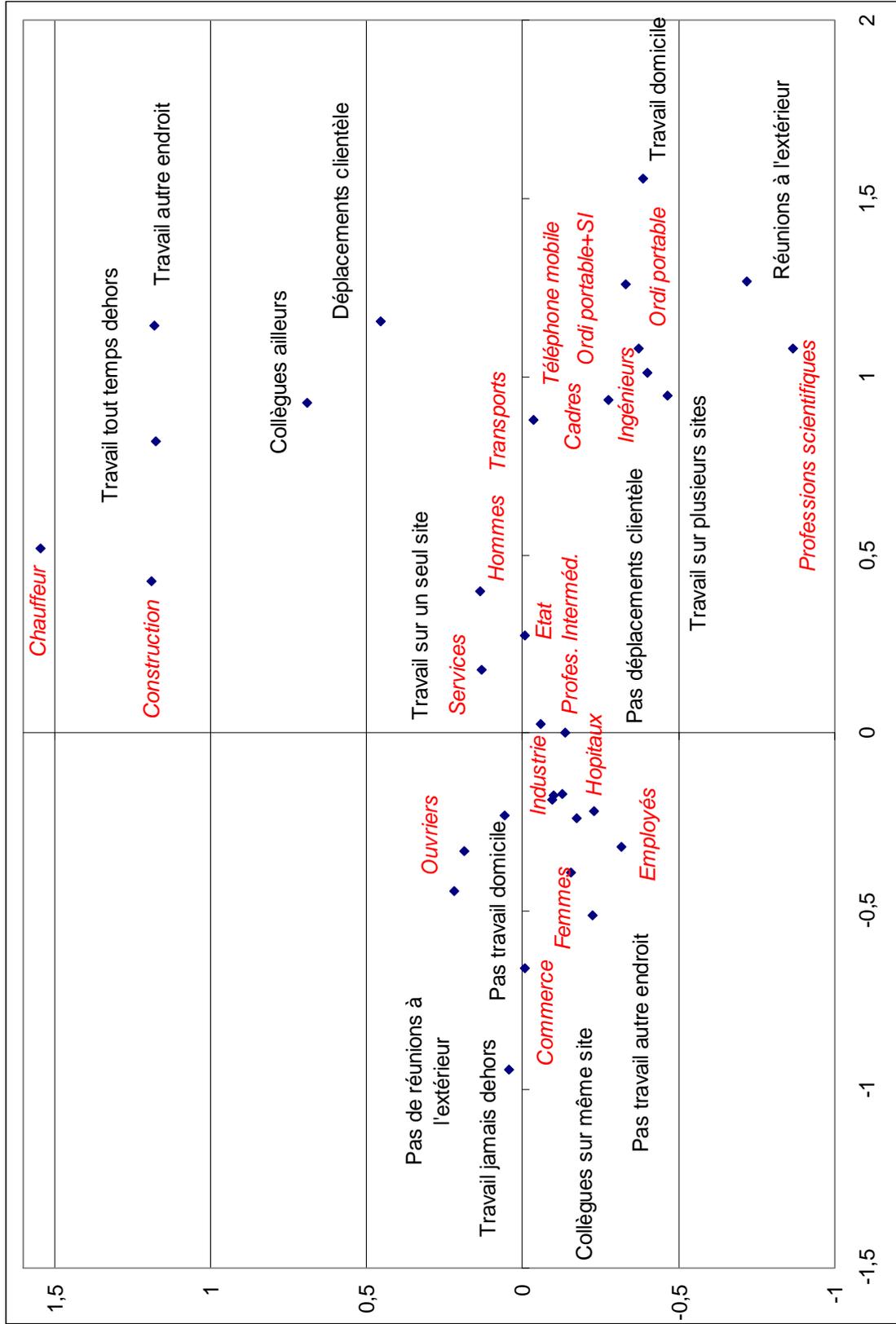
- à l'ouest du cadran sont rassemblés les sédentaires, qui ne fréquentent qu'un seul lieu de travail : surtout des femmes, des ouvriers, des employés, dans l'industrie des biens intermédiaires et des biens de consommation ;
- au nord-est du cadran figurent les salariés qui travaillent toujours dehors : les salariés en mission à l'extérieur de leur entreprise, les commerciaux qui travaillent chez la clientèle, les chauffeurs dans leurs véhicules et les ouvriers de chantiers dans la construction ; le sexe masculin est associé à ce cadran ;
- au sud-est du cadran se trouvent enfin ceux qui travaillent moins de la moitié du temps en dehors de leur entreprise, pour visiter d'autres sites, faire des réunions ou continuer leur travail à domicile, le soir. Ce sont surtout des cadres (ingénieurs, cadres d'entreprise, cadres de la Fonction publique et professions scientifiques), qui disposent de tous les équipements en technologies de l'information et de la communication (TIC) pour travailler à distance.

Les agents de l'État sur le champ COI ne se distinguent pas dans cette ACM³⁶. Quatre secteurs sont en revanche corrélés aux deux premiers axes : les services du privé se situent du côté des salariés qui travaillent dans plusieurs endroits (axe 1) (les services aux entreprises impliquent par exemple souvent des déplacements chez les clients) ; les transports sont également corrélés au premier axe, du côté des salariés mobiles. Ces deux secteurs sont opposés au secteur des biens de consommation, particulièrement sédentaire. Enfin, le secteur de la construction est très corrélé au nord de l'axe 2, parmi les salariés qui travaillent toujours en dehors de leur entreprise (sur des chantiers).

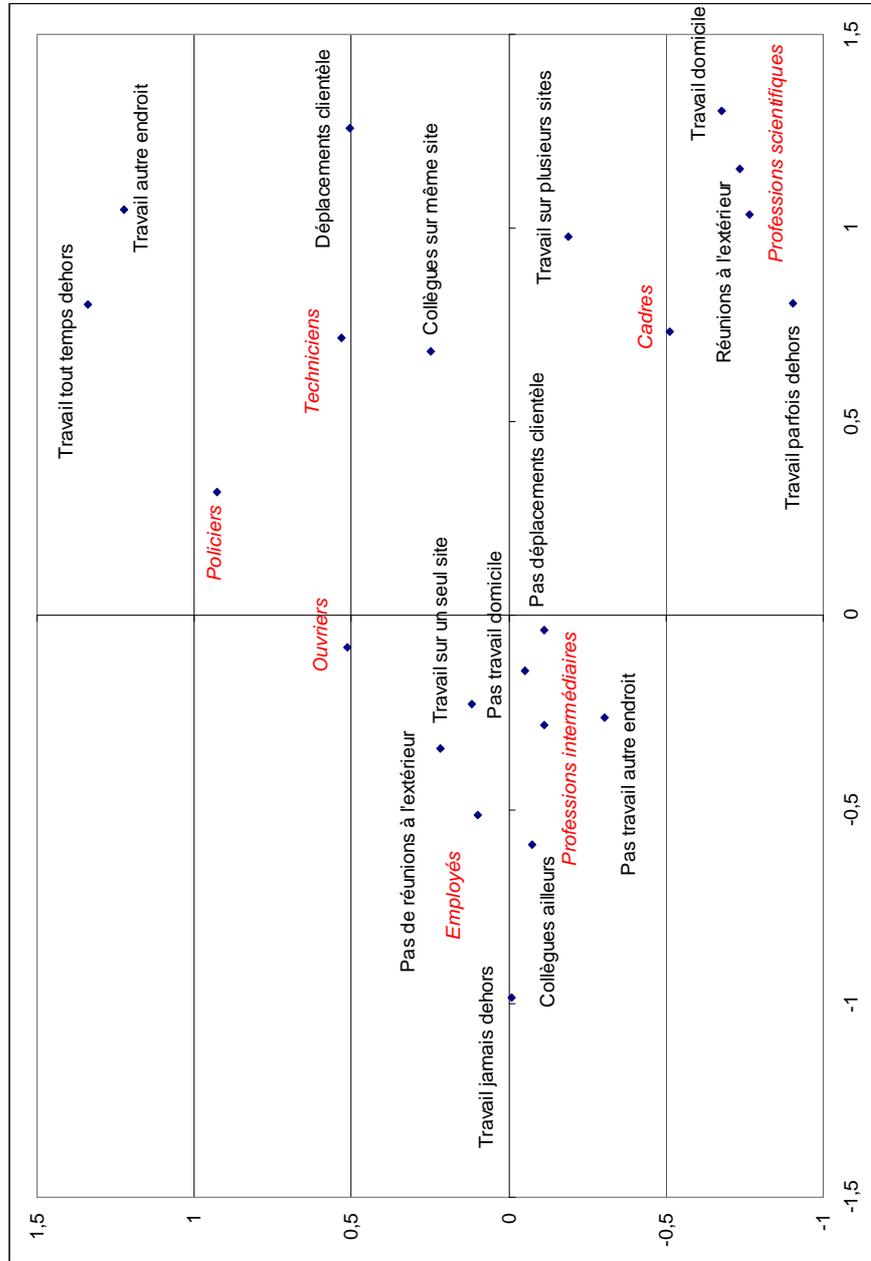
³⁵ Le premier axe représente 35 % de la variance du nuage de points, le deuxième 17 %.

³⁶ La projection de l'État est systématiquement au barycentre des cinq premiers axes.

Graphique 3 : ACM localisation du travail. Plan factoriel des axes 1 et 2



Graphique 4 : ACM localisation du travail champ COI des agents de l'État. Plan factoriel des axes 1 et 2 – projection des PCS détaillées



Le travail hors de l'entreprise n'est pas rare dans l'ensemble de la population active. Même si les trois quarts des salariés ont un lieu de travail principal, et si huit sur dix travaillent au même endroit que leurs collègues, un tiers travaille (parfois) sur plusieurs sites de l'entreprise ; environ un cinquième est amené à se rendre en réunion à l'extérieur de l'entreprise et ils sont autant à ramener du travail à domicile (à distinguer des salariés qui déclarent travailler presque tout le temps à domicile, moins de 1 % des salariés du champ COI). Dans tous les secteurs, parmi les salariés travaillant sur l'informatique³⁷, un tiers dispose d'un téléphone mobile fourni par l'entreprise. En revanche, les salariés effectuant des missions pour le compte de leur entreprise sont très minoritaires : quel que soit le secteur, leur part atteint au maximum 6 %.

Ces caractéristiques de la localisation des salariés concernent également les agents de l'État sur le champ COI. Tout au plus peut-on souligner que les agents de l'État sont moins nombreux à se déclarer « en clientèle » (ou en visite chez les usagers ou partenaires : 18 %, contre 25 % en moyenne, et 38 % dans les services du privé), utilisent moins souvent un ordinateur à l'extérieur (22 % contre 31 % et 38 % dans les services du privé) et, dans ce cas, sont moins souvent connectés au système d'information de leur employeur (46 %, 60 % et 69 %). En fait, ce sont plutôt les services du privé qui se distinguent du point de vue de la mobilité de leurs salariés : plus souvent en clientèle, mais aussi en réunion à l'extérieur ou travaillant à domicile, les salariés des services privés utilisent alors beaucoup plus fréquemment un ordinateur relié au système d'information de l'entreprise.

Le premier plan factoriel de l'ACM restreinte aux seuls agents de l'État est quasiment identique au précédent (graphique 4). Les sédentaires, à l'ouest, sont surtout des employés et des femmes ; les cadres et professions scientifiques, équipés en outils nomades, sont au sud-est : ils assistent à des réunions à l'extérieur ou travaillent chez eux, mais moins de la moitié du temps. Les agents qui passent plus de la moitié du temps à l'extérieur, notamment des policiers et des techniciens, plutôt des hommes, se projettent enfin au nord-est.

3. ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE ET USAGES DES NOUVELLES TECHNOLOGIES³⁸

3.1. Une inégale distribution des experts ou novices informatiques selon les secteurs

Une vingtaine de questions porte sur l'équipement en outils informatiques ; douze d'entre elles ont été sélectionnées pour réaliser l'ACM :

- usage d'un ordinateur fixe ;
- usage d'un ordinateur portable ;
- usage d'un terminal informatique ;
- possession d'une adresse *e-mail* individuelle ;
- possession d'une adresse *e-mail* collective ;
- temps passé à traiter les *e-mails*, par jour ;
- accès à Internet ;
- accès à un intranet ;
- fréquence de la saisie informatique ;

³⁷ Par erreur, la question n'a pas été posée aux autres.

³⁸ Ce thème a fait l'objet d'un traitement approfondi dans Guillemot D. et Peyrin A. (2009).

- accès à des formulaires en ligne ;
- temps passé sur informatique ;
- usage d'un ordinateur à l'extérieur du bureau.

Le premier axe de l'ACM³⁹ (graphique 5) distingue les salariés qui ne sont pas équipés en informatique au travail (ni ordinateur fixe, ni Internet, ni intranet, et pas non plus d'*e-mail* individuel) opposés à ceux qui, à l'est, ont un portable et peuvent accéder au système d'information à distance, qui ont accès à Internet (à toute la toile), disposent d'un intranet, et passent plus de trente minutes par jour à traiter leurs *e-mails*. Le faible usage caractérise les ouvriers et employés de commerce et de la Fonction publique ; l'usage intensif est celui des cadres, ingénieurs et professions scientifiques. L'État (sur le champ COI) est significativement (mais faiblement) corrélé à l'axe 1, se projetant du côté des utilisateurs intensifs.

Le deuxième axe oppose les salariés qui travaillent sur un ordinateur fixe ou un terminal, ont un *e-mail* collectif et y passent moins de dix minutes par jour (les employés d'entreprise, professions intermédiaires de la santé et du social) à ceux qui utilisent le portable avec accès à distance et passent plus de trente minutes par jour à traiter leurs *e-mails* (les cadres d'entreprise). Les modalités « hommes » et « secteur privé » se projettent de ce côté de l'axe, tandis que la modalité « femmes » est associée aux utilisations sédentaires de type « bureau ». Trois ensembles se distinguent ainsi sur le premier plan factoriel (graphique 5) :

- à l'ouest, les salariés qui n'utilisent pas ou peu l'informatique. Les ouvriers et employés du commerce et de la Fonction publique sont corrélés à ce cadran ;
- au nord-est, un usage de l'informatique professionnelle, de type « bureau » ou « saisie », pour des gens qui ont appris à se servir d'un ordinateur en travaillant et qui sont assez peu équipés à domicile. Les employés d'entreprise, les techniciens et les femmes sont projetés sur ce cadran ;
- dans le cadran sud-est sont rassemblés des « experts » de l'informatique, mêlant usage intensif et nomade, et qui rapportent travail et ordinateur à la maison. Il s'agit principalement de cadres (Fonction publique et entreprises), d'ingénieurs et de professions scientifiques.

Les non-utilisateurs d'informatique ne sont par construction équipés d'aucun matériel, ne travaillent jamais sur informatique et n'utilisent aucune de ses fonctionnalités ; ils forment un ensemble très homogène qui contribue beaucoup au premier axe. L'analyse factorielle a été restreinte dans un deuxième temps au champ des utilisateurs de l'informatique pour faire apparaître des oppositions plus nuancées dès le premier axe ; cela entraîne l'exclusion du champ de 26 % de la population, soit plus de deux millions d'individus. La structure de l'échantillon est très légèrement modifiée : la part de l'État passe de 9 à 10 %, celle du privé de 81 à 80 %, la part de l'hôpital demeurant inchangée. Les résultats sont relativement peu affectés par cette restriction du champ : les faibles utilisateurs remplacent les non-utilisateurs sur le premier axe, en s'opposant de la même manière aux utilisateurs intensifs. L'absence d'utilisation d'un ordinateur fixe, relativement rare dans cette population restreinte aux utilisateurs d'informatique (il s'agit pour l'essentiel d'utilisateurs de portables qui n'ont pas d'ordinateurs fixes et sont « du côté des experts ») contribue désormais au deuxième axe et non plus au premier. De même, la saisie fréquente, mais aussi son absence, le non-équipement en *e-mail* ou sa faible utilisation contribuent désormais à l'axe 2, ce qui renforce son interprétation comme axe opposant un usage spécialisé de l'informatique, avec beaucoup de saisie et peu ou pas d'usage de l'*e-mail*, à un usage nomade, à partir d'un ordinateur portable et une utilisation intensive du message électronique (graphique 6).

³⁹ Le premier axe représente 28 % de la variance totale du nuage de points, le deuxième 10 %.

L'État est (faiblement) corrélé au premier axe, du côté des usagers de l'informatique, par opposition aux faibles utilisateurs : c'est la seule des cinq thématiques étudiées où l'État (champ COI) paraît se distinguer. Les services du secteur privé, et principalement le secteur de la finance, se distinguent également (du même côté des utilisateurs de l'informatique), ainsi que la construction, mais cette fois-ci du côté des non-utilisateurs.

3.2. Une Fonction publique informatisée

Le plan factoriel 1*2 de l'ACM restreinte aux agents de l'État (graphique 9, p. 44) peut être interprété de la même manière que celui décrivant l'ensemble du champ : usage professionnel de base au sud-ouest du cadran pour les professions intermédiaires, usage intensif et nomade au nord-ouest pour les cadres, pas ou peu d'usage professionnel de l'informatique à l'est pour les ouvriers, policiers et employés.

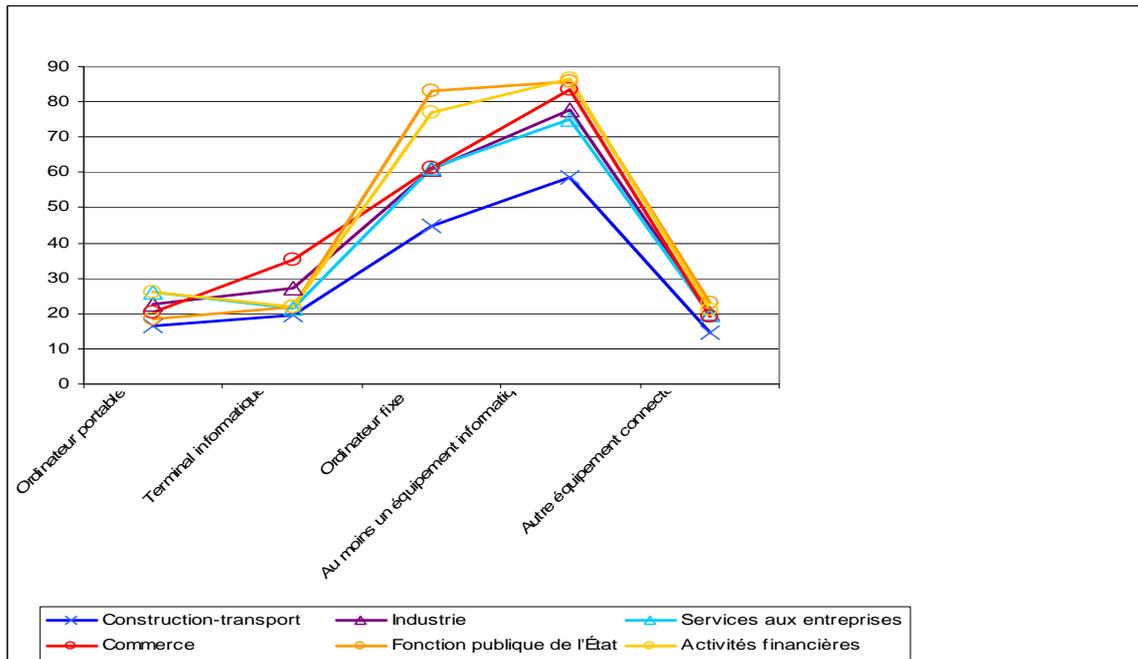
Les non-utilisateurs d'informatique étant peu nombreux au sein de l'État (les gros contingents d'ouvriers de l'industrie ou de la construction, faibles utilisateurs, ne sont plus inclus dans le champ), le centre de gravité du premier axe se déplace, les faibles utilisateurs rejoignant les non-utilisateurs. Les agents équipés d'un *e-mail* individuel, d'un accès à un intranet et remplissant des formulaires en ligne se trouvent à l'ouest ; les utilisateurs modérés d'informatique (qui passent moins de la moitié de leur temps sur cet outil) contribuent plus que les gros utilisateurs à ce côté de l'axe 1. Ils s'opposent aux agents qui n'ont pas d'ordinateur fixe, pas d'accès Internet ni intranet, et pas non plus de *e-mail* individuel à l'est. Les ouvriers et des employés, dont les policiers, sont projetés de ce côté, à l'opposé des utilisateurs intensifs : cadres et professions scientifiques, mais aussi professions intermédiaires.

L'axe 2 oppose, au nord, les agents équipés d'un portable avec accès au système d'information de l'entreprise comme à la totalité d'Internet, et dont l'usage de *e-mail* est intensif (hommes et professions scientifiques) ; au sud, se positionnent ceux qui n'ont pas de portable, travaillent toute la journée sur informatique, font beaucoup de saisie et ont un *e-mail* collectif⁴⁰ auquel ils consacrent peu de temps (femmes, professions intermédiaires, mais aussi policiers).

La proportion d'agents de la FPE du champ COI qui utilisent l'informatique est proche de celle des salariés du secteur regroupé « poste & télécommunication, activités financières et activités immobilières » (85 %), et supérieure aux autres secteurs. Si l'équipement en micro-ordinateurs fixes est particulièrement élevé dans la FPE (83 % des agents en disposent), le travail sur terminal ou console informatique est beaucoup plus rare (22 %), indiquant un usage moins spécialisé de l'outil informatique que dans le commerce, par exemple (où la proportion de salariés équipés en terminaux est de 35 %). Par ailleurs, les salariés de la FPE sont peu nombreux à disposer d'ordinateurs portables (18 %) ; moins d'un agent sur quatre utilise professionnellement un ordinateur à l'extérieur de son lieu de travail habituel (23 %). L'équipement des agents de l'État semble ainsi un peu plus centré sur l'organisation et moins « nomade » que celui des salariés des activités financières ou des services aux entreprises.

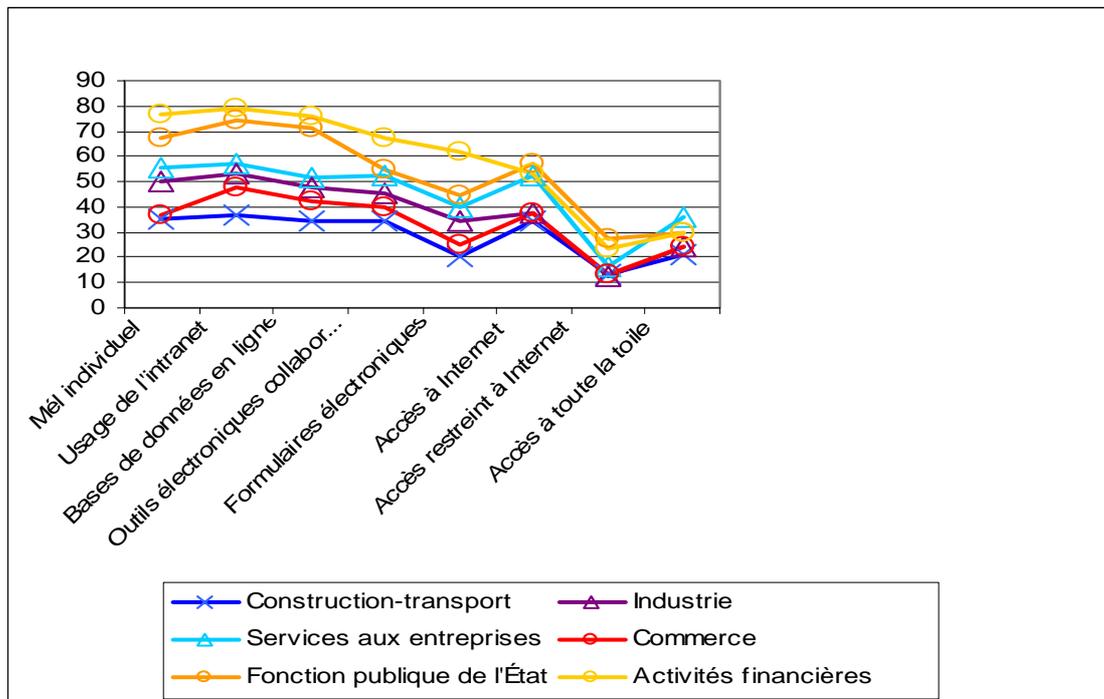
⁴⁰ Cette modalité est rare dans le champ de la FP et contribue beaucoup à l'axe. Elle apparaît associée à un faible temps consacré aux *e-mails* – individuels ou collectifs – qui contribue aussi beaucoup à l'axe : on a pu vérifier qu'en ne retenant pas les *e-mails* collectifs dans cette ACM, les résultats restent qualitativement identiques.

Graphique 7 : Équipements informatiques par secteur : salariés du privé appartenant à un groupe et agents de la Fonction publique



Sources et champ : Enquêtes *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Graphique 8 : Usages de l'informatique par secteur : salariés du privé appartenant à un groupe et agents de la Fonction publique



Sources et champ : Enquêtes *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Lecture : 83 % des agents de l'État du champ COI utilisent un ordinateur fixe au travail, contre 77 % des salariés des activités financières, 61 % des salariés des services aux entreprises, de l'industrie et du commerce, et 45 % des salariés de la construction et du transport.

Les agents de l'État du champ COI sont particulièrement nombreux à accéder à Internet (85 %), et les deux tiers sont équipés en messagerie électronique individuelle. Mais le temps qu'ils consacrent au traitement des messages est modéré (tableau 28). Les trois quarts des salariés de l'État ont accès à un intranet et 71 % à des bases de données de leur administration. Ils sont également nombreux à utiliser des formulaires électroniques ou des espaces de travail électroniques partagés (55 %).

Tableau 28 : Temps quotidien consacré aux e-mails par secteur

	Pas d'usage	<10m	10-30m	>30m	Total
Construction-transport	64	11	12	13	100
Industrie	45	13	15	26	100
Services aux entreprises	53	18	12	28	100
Commerce	39	11	18	31	100
FPE	23	29	26	21	100
Activités financières	20	12	26	42	100

Sources et champ : Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Lecture : parmi les agents de la Fonction publique de l'État du champ COI, 23 % n'utilisent pas l'e-mail dans leur travail, contre 20 % des salariés des activités financières ; 29 % des agents de l'État évaluent le temps qu'ils consacrent aux e-mails à moins de 10 minutes par jour, contre seulement 12 % des salariés des activités financières. 42 % de ces derniers déclarent en effet consacrer plus de 30 minutes par jour aux e-mails, contre 21 % des agents de l'État.

Tableau 29 : Distribution du taux d'équipement informatique par PCS et par secteur

		Construc- tion transport	Industrie	Services aux en- treprises	Com- merce	FPE	Activités finan- cières
Cadre	Ordinateur fixe	71	60	72	62	90	81
	Terminal informatique	29	19	25	25	21	19
	Ordinateur portable	56	63	57	59	49	54
Profession intermédiaire	Ordinateur fixe	71	80	84	72	94	82
	Terminal informatique	21	33	29	30	25	31
	Ordinateur portable	22	26	28	23	24	18
Employé	Ordinateur fixe	85	89	70	59	80	69
	Terminal informatique	35	23	20	49	22	14
	Ordinateur portable	5	4	8	5	7	6
Ouvrier	Ordinateur fixe	13	41	14	44	50	34
	Terminal informatique	7	25	5	18	8	11
	Ordinateur portable	3	2	5	6	6	5

Sources et champ : Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Lecture : Le tableau permet de comparer le taux d'équipement de chaque PCS (Professions et catégories socioprofessionnelles de l'Insee) au sein des secteurs. Ainsi, 90 % des cadres de la Fonction publique de l'État (champ COI) sont équipés en ordinateurs fixes, contre 81 % des cadres des activités financières, 72 % des cadres des services aux entreprises, 71 % des cadres de la construction et du transport, etc. Les cadres de la Fonction publique de l'État sont par ailleurs moins bien équipés en ordinateurs fixes que les professions intermédiaires appartenant à l'État (90 %, contre 94 %), l'avantage aux professions intermédiaires étant assez faible dans le secteur construction-transport et les activités financières, et plus marqué dans les secteurs industriels, commerciaux et les services aux entreprises.

Note : Ce tableau doit être lu en gardant à l'esprit la restriction opérée sur le champ de la Fonction publique de l'État, présentée dans l'encadré 1 : l'exclusion des enseignants, des magistrats et de l'ensemble du ministère de la Défense tend à déformer la structure socioprofessionnelle observée dans COI, notamment pour les cadres.

Quel que soit le secteur, la grande majorité des cadres est équipée en outils informatiques. Ce sont les principaux utilisateurs d'outils encore peu diffusés comme les ordinateurs portables et ils disposent souvent de possibilités de connexion à distance avec le système d'information de leur entreprise : ces équipements sont adaptés à un travail en dehors du bureau et à des horaires débordant les limites officielles. La diffusion professionnelle des outils plus banalisés, comme le micro-ordinateur fixe, ou spécialisés, comme le terminal, ne suit en revanche plus la hiérarchie sociale : dans la plupart des secteurs, les employés ou les professions intermédiaires sont les mieux équipés en informatique « sédentaire ». Enfin, les ouvriers utilisent moins ces outils informatiques qui continuent d'équiper avant tout les bureaux.

Ces hiérarchies professionnelles se retrouvent dans l'ensemble des secteurs, la FPE (sur le champ COI) se distinguant cependant par un fort taux d'équipement en ordinateurs fixes des professions intermédiaires, mais aussi, relativement aux autres secteurs, des ouvriers. En revanche, les cadres de la FPE sont moins bien équipés en ordinateurs portables que leurs homologues du privé (49 %, contre 54 % pour les cadres des activités financières, cadres du privé les moins bien équipés en la matière, et 63 % pour les cadres de l'industrie, les mieux équipés).

4. COLLECTIF DE TRAVAIL, COLLABORATIONS ET ENTRAIDES

4.1. Des collectifs de travail ouverts vers l'extérieur en haut de la hiérarchie

Les questions permettant de décrire le collectif de travail et les collaborations des salariés (graphique 10) ont été fortement développées dans l'enquête⁴¹. Quinze indicateurs ont été retenus parmi la trentaine disponible :

- travail régulier avec le supérieur hiérarchique ;
- aidé par le chef en cas de surcroît de travail ou de travail délicat ;
- travail régulier avec les collègues du service ;
- aidé par les collègues ;
- travail régulier avec d'autres services ;
- travail régulier avec des personnes extérieures à l'entreprise ;
- aidé par un extérieur ;
- nombre de collaborations extérieures ;
- nombre de collègues réguliers ;
- temps de travail passé avec ces collègues ;
- appartenance ou animation d'un groupe ;
- fréquence des réunions ;
- attitude en cas de problème technique (se débrouille seul, fait appel à des collègues, un spécialiste interne à l'entreprise, un spécialiste externe) ;
- attitude en cas de difficultés avec le public ;

⁴¹ Greenan N., Guillemot D. et Moatty F. (2005).

- nombre de domaines de conseils reçus/aide perçue (fonctionnement du matériel ou procédure complexe, attitude vis-à-vis des clients, autre).

Le premier axe de l'ACM⁴² caractérise l'étendue du collectif de travail : d'un côté, des salariés isolés, qui n'ont pas de collègues ou un seul, ne travaillent pas avec leur chef, ne collaborent pas non plus avec l'extérieur, et ne participent pas à des réunions ; ils s'opposent à ceux dont la sociabilité au travail est grande : nombreux collègues et nombreuses réunions, collaborations régulières avec d'autres services et à l'extérieur de l'entreprise, participation à des groupes de travail dont ils ont souvent la responsabilité. De façon logique, on peut associer aux dimensions du collectif des dimensions d'entraide qui n'ont pas toutes été prises en compte dans l'analyse mais peuvent être projetées comme variables illustratives : les salariés isolés ne reçoivent pas d'aide de collègues, ils ne montrent eux-mêmes rien à personne, n'aident personne en cas de problème informatique ni en cas de conflit. À l'opposé, ceux qui cumulent les plus nombreuses relations de travail reçoivent de l'aide à la fois de leur chef et de l'extérieur. Les salariés caractérisés par le nombre et la fréquence de leurs relations de travail sont plutôt des cadres d'entreprise et des techniciens ; alors que les salariés isolés sont plutôt des ouvriers, qualifiés ou non, qui expriment curieusement le sentiment d'une mauvaise ambiance de travail entre collègues alors qu'ils n'en n'ont guère... ce qui signifie peut-être qu'ils expriment leur mécontentement de ne pas en avoir, ou alors un ressenti de mauvaise ambiance conduit certains répondants à déclarer ne travailler avec personne.

Le deuxième axe permet de préciser la nature des collaborations, internes ou externes : cet axe oppose les membres de collectifs internes et homogènes (ils passent leur temps avec leurs collègues, en reçoivent de l'aide et ont les mêmes compétences qu'eux ; ils ne travaillent pas avec l'extérieur et ne sont d'ailleurs pas en contact avec le public) aux membres de réseaux de collaboration plutôt extérieurs à l'entreprise : collaboration régulière avec des collègues à l'extérieur de l'entreprise, plus de cinq réunions par mois... Les cadres sont associés au nord de l'axe, qui caractérise les collaborations extérieures ; les ouvriers au sud de l'axe, dans les bataillons de salariés caractérisés par une forte homogénéité, un temps élevé de coprésence et une bonne ambiance entre collègues.

En résumé, le premier plan factoriel met en évidence les oppositions suivantes (graphique 10) :

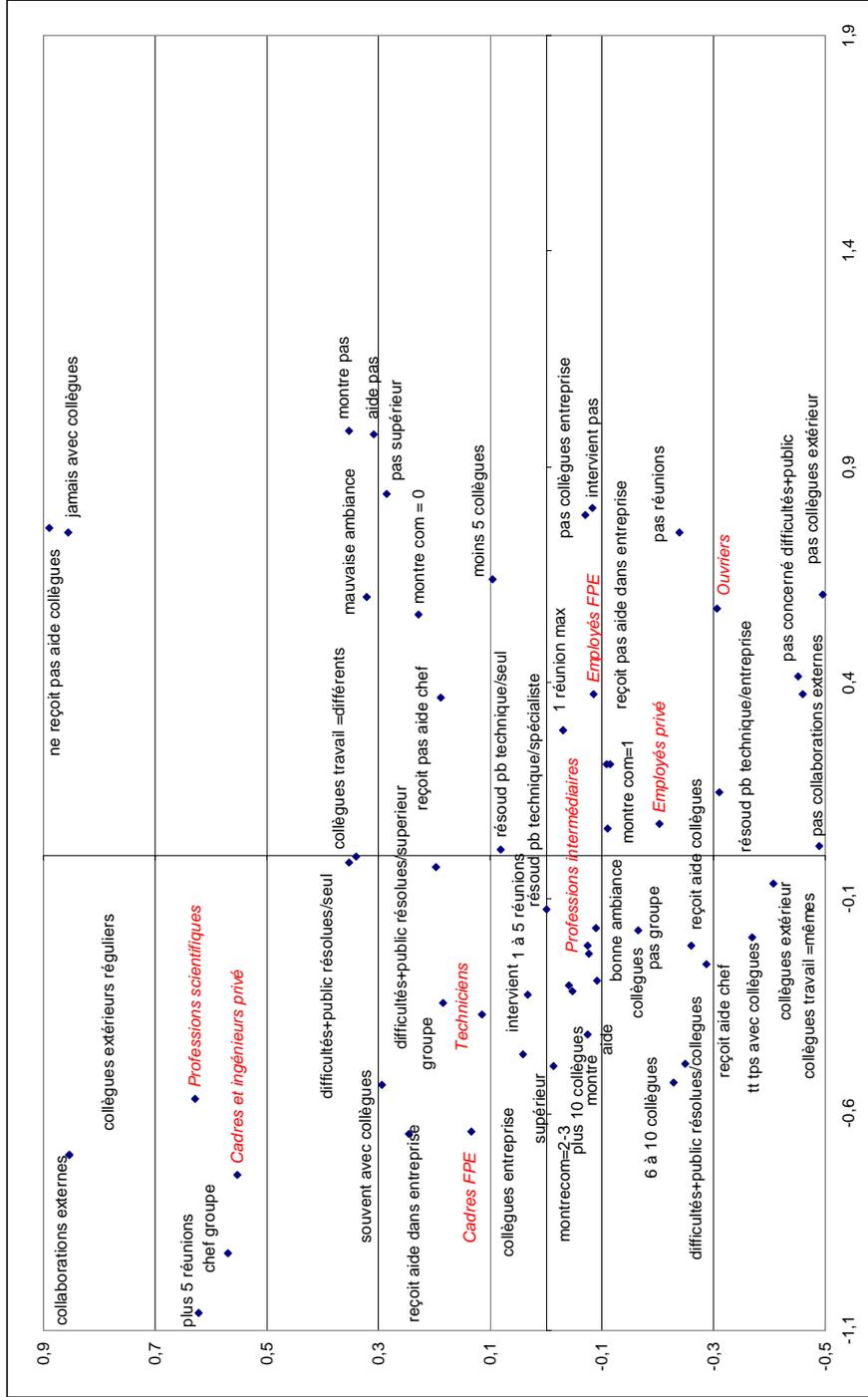
- au nord-ouest, les salariés dont les échanges avec l'extérieur sont les plus intenses : collaborations nombreuses et régulières avec d'autres services, mais aussi avec des collaborateurs extérieurs à l'entreprise. Ce cadran comprend aussi des chefs de groupe de travail, qui accumulent les réunions. Ces salariés bénéficient d'aides de la part de leurs collègues qui leur montrent comment faire leur travail. Les cadres et les techniciens sont significativement associés à ce cadran ;

- au sud-ouest, les salariés travaillent dans un grand collectif tourné vers l'interne : ils ont souvent plus de dix collègues réguliers, ayant plutôt les mêmes compétences, avec lesquels ils passent tout leur temps. Ils reçoivent de l'aide de leur chef et de leurs collègues. La bonne ambiance au travail est projetée dans ce cadran. Aucune catégorie socioprofessionnelle n'est significative ;

- le cadran nord-est rassemble des salariés isolés : ils ne passent pas de temps avec leurs collègues – ils n'en ont d'ailleurs tout au plus qu'un seul – ni avec leurs chefs, et se débrouillent donc seuls en cas de difficultés avec le public. Les rares personnes avec lesquelles ils travaillent ont des compétences différentes ; l'ambiance de travail est qualifiée de mauvaise ;

⁴² Le premier axe représente 12,8 % de la variance totale du nuage de points, le deuxième 7,6 %.

Graphique 10 : ACM collectif de travail. Plan factoriel 1 et 2 – ensemble des variables illustratives



- dans le cadran sud-est, les collectifs sont homogènes et de petite taille. Les salariés ne collaborent pas avec d'autres services ni avec l'extérieur, n'ont pas de contacts avec le public ; ils ne participent pas non plus à des réunions. Personne ne leur a montré comment faire leur travail, et eux-mêmes ne sont pas sollicités pour régler des conflits entre personnes. Les ouvriers sont associés à ce cadran, le type de collectif décrit reflétant probablement en partie ceux que l'on trouve dans des ateliers de fabrication.

La diagonale qui oppose les membres de collectifs de travail tournés vers l'extérieur aux salariés isolés se confond presque avec la ligne reliant les cadres aux ouvriers. Autrement dit, cette dimension d'ouverture s'ordonne suivant la hiérarchie des catégories socioprofessionnelles. L'autre diagonale, perpendiculaire à celle-ci, relie les salariés isolés à ceux qui sont très soutenus par le collectif : cette dimension d'isolement, opposé au soutien du collectif décrit probablement des caractéristiques d'organisation, plutôt que des groupes de salariés au sein des organisations. Pour contrôler la stabilité de l'ACM et notamment un éventuel artefact qui serait dû à la présence des salariés isolés par construction très différents sur tous les points de leur inscription dans un collectif de travail, le programme a été testé sur la population des salariés déclarant avoir des collègues⁴³. Le premier plan factoriel de l'ACM n'est pas réellement affecté par cette restriction du champ : les axes 1 et 2 sont toujours structurés par les mêmes modalités.

4.2. Les agents de l'État du champ COI davantage inscrits dans des collectifs

Les agents de l'État du champ COI ne se distinguent guère sur le thème du collectif de travail⁴⁴ ; le secteur des transports est en revanche corrélé aux deux premiers axes : les salariés des transports (graphique 11), notamment les chauffeurs ou conducteurs, sont en effet souvent seuls dans leur véhicule.

L'examen des variables prises une par une permet cependant d'apporter quelques précisions à l'analyse des collectifs de travail dans les administrations de l'État en comparaison des autres secteurs : on s'intéresse alors aux moyennes par secteur plutôt qu'aux rapprochements et oppositions entre groupes de salariés. Dans la plupart des cas, les agents de l'État ne se distinguent guère des salariés du privé. Les trois quarts des salariés dans leur ensemble, comme des agents de l'État (sur le champ COI), travaillent régulièrement avec leur chef et un peu plus de la moitié en reçoit de l'aide en cas de surcharge ou difficultés. La moitié a un chef plus âgé et moins d'un quart plus jeune que lui. La grande majorité des salariés travaille régulièrement avec les collègues du service (quatre sur cinq), mais l'entraide n'est pas systématique : environ un salarié sur trois s'est vu expliquer certains aspects du travail par des collègues, la même proportion reçoit un coup de main d'autres personnes de l'entreprise en cas de surcharge ou de difficultés. La grande majorité des salariés a fréquemment l'occasion de discuter avec les collègues de ce qui se passe dans l'entreprise, seulement un tiers a moins fréquemment ce type d'occasion. Dans la majorité des cas également, les salariés estiment que la qualité de l'ambiance est bonne entre collègues (quatre sur cinq), tandis que seulement la moitié d'entre eux applique le même jugement quant à l'ambiance dans l'entreprise ou de l'administration. Pour une minorité, les frontières des collectifs de travail débordent l'entreprise ou l'unité administrative : environ un dixième des salariés reçoit de l'aide de l'extérieur en cas de problème ou de surcharge de travail.

⁴³ Les 830 salariés n'ayant pas répondu à la question sur le nombre de collègues ont été exclus. En revanche, les 136 salariés ne déclarant aucune collaboration interne, mais des collaborations à l'extérieur de l'entreprise sont inclus, ce qui aboutit finalement à exclure 694 salariés du champ.

⁴⁴ L'État est projeté à proximité du barycentre (ou centre d'inertie) des cinq premiers axes.

Les relations avec l'extérieur et le type de soutien reçu du collectif en cas de problèmes techniques permettent de repérer quelques différences significatives entre public et privé. Ainsi, les agents de l'État règlent moins souvent leurs problèmes techniques seuls que les autres salariés : ils font davantage appel à des spécialistes – à l'exception des ouvriers, dont on a déjà souligné la grande autonomie, et qui règlent très souvent seuls les problèmes techniques (tableaux 30 et 31).

Tableau 30 : À qui s'adressent les salariés en cas de problème technique ?

(En %)

	Industrie, construction, communication, transport	Services financ. et aux entreprises	État	Hôpitaux	Ensemble
Ils le règlent seuls	54	56	47	46	54
Ils le règlent au sein de l'entreprise	10	9	9	13	10
Ils font appel à un spécialiste	36	36	44	41	36
Total	100	100	100	100	100

Sources et champ : Enquêtes *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Tableau 31 : Part des salariés qui règlent les problèmes techniques seuls, par secteur et PCS

(En %)

	Cadres	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers
Industrie, construction, commerce, transports	54	56	49	56
Services financiers et aux entreprises	59	52	55	57
État	47	49	43	62
Hôpital	50	47	41	ns

Sources et champ : Enquêtes *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Par ailleurs, les agents de l'État du champ COI travaillent beaucoup plus souvent que les salariés du privé avec des personnes extérieures à leur administration (tableau 32). On ne peut malheureusement pas préciser qui sont ces collaborateurs extérieurs : ils ne travaillent pas plus que les autres avec des fournisseurs ou prestataires, des consultants, des usagers ou des personnes appartenant à d'autres filiales. Peut-être s'agit-il d'agents d'autres administrations (des collectivités locales pour les agents de services déconcentrés, par exemple). Cette caractéristique traverse toutes les catégories : ainsi, les cadres de l'État sont, comme dans les autres secteurs, les premiers interlocuteurs des collaborateurs extérieurs, mais une dizaine de points sépare également professions intermédiaires, employés et ouvriers de l'État de leurs homologues du privé (tableau 33).

Tableau 32 : Collaboration avec d'autres collègues que ceux du service et de l'entreprise

(En %)

	Industrie, construction, commerce, transports	Services financiers et aux entreprises	État	Hôpitaux	Total
Travail régulier avec des personnes extérieures	34	34	41	30	34
Travail par moments avec des personnes extérieures	18	20	23	21	18
Ne travaillent pas avec des personnes extérieures	47	46	36	49	49
Total	100	100	100	100	100

Sources et champ : Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Tableau 33 : Part des salariés qui travaillent régulièrement avec des gens extérieurs à l'entreprise, par secteur et par PCS

(En %)

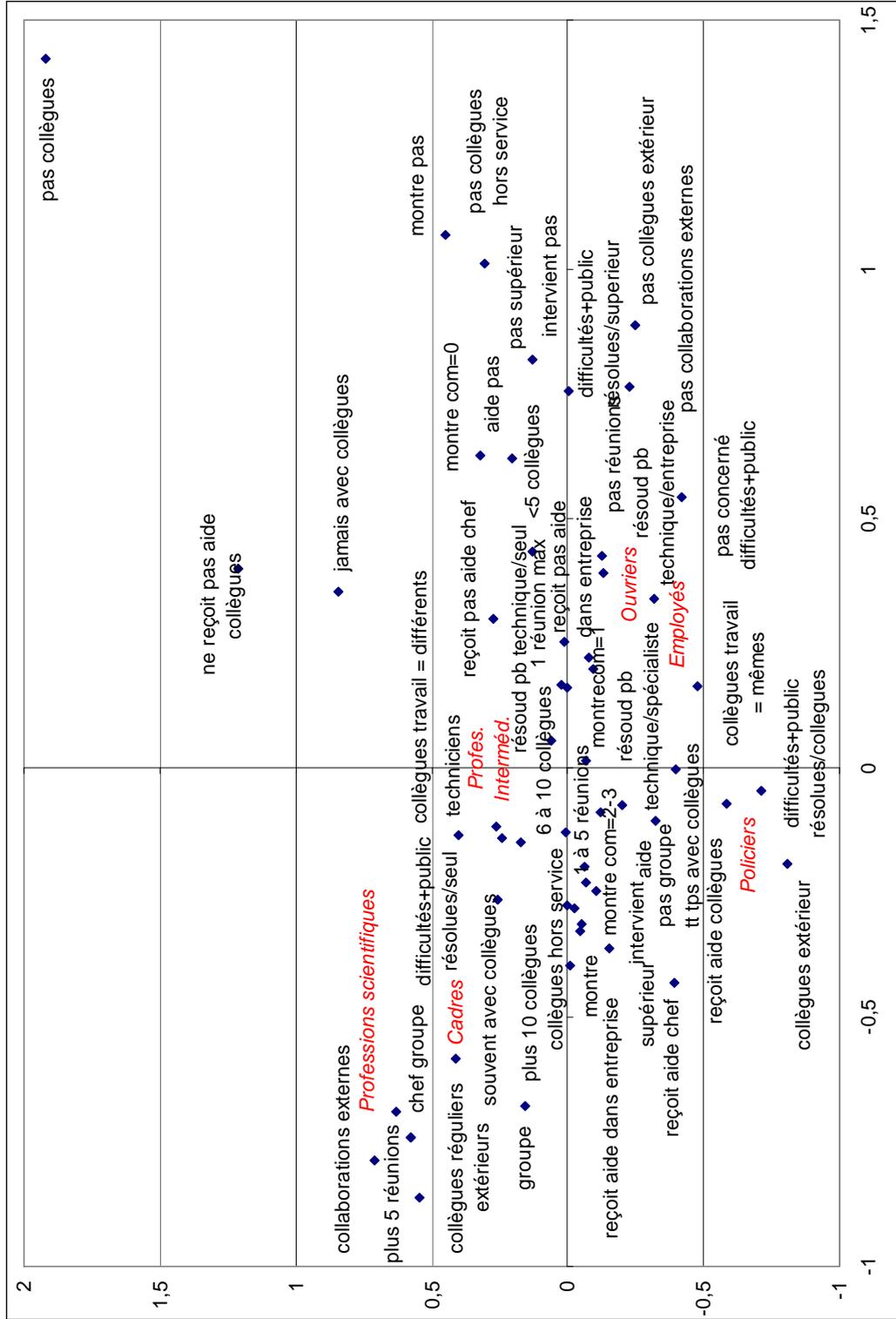
	Cadres	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers
Industrie, construction, commerce, transports	58	41	27	18
Services financiers et aux entreprises	52	32	24	15
État	62	48	33	29
Hôpital	61	36	16	21

Sources et champ : Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

À nouveau, la restriction de l'ACM aux seuls agents de l'État fait apparaître des lignes de forces identiques. Le premier plan factoriel distingue quatre types de relations de travail (graphique 11) : les cadres A et B au nord-ouest, qui ont les plus intenses échanges avec l'extérieur et sont souvent en réunions. Au sud-ouest, des agents inclus dans un collectif de taille moyenne, qui passent tout leur temps de travail ensemble et reçoivent l'aide de leur chef et de leurs collègues ; la modalité « bonne ambiance » est associée à ce cadran. Seuls les policiers sont significativement projetés sur ce cadran. Dans le cadran sud-est, les collectifs sont de petite taille : ils ne collaborent pas avec d'autres services ni avec l'extérieur, n'ont pas de contacts avec le public, ni de réunions. Un peu plus encore que dans le cas des collectifs précédents, les collègues font tous le même travail. Les employés et ouvriers, sont associés à ce cadran. Enfin, le cadran nord-est rassemble des agents isolés, qui ont un collègue au plus, ne travaillent pas avec leurs chefs, et ne reçoivent pas d'aide, etc. Les rares personnes avec lesquelles ils travaillent ont des compétences différentes ; l'ambiance avec les collègues est jugée mauvaise. Aucune catégorie d'agents de l'État n'apparaît spécifiquement corrélée avec l'isolement : il pourrait en revanche être intéressant de tester un lien avec des types d'administration (ministères, central ou déconcentré) ou des modes de management.

Les différences avec l'analyse sur l'ensemble des salariés sont un peu plus affirmées à partir du troisième axe de l'ACM, mais sans pour autant bouleverser l'interprétation.

Graphique 11 : ACM État champ COI – collectif de travail. Plan factoriel des axes 1 et 2



5. CONTRÔLE ET AUTONOMIE AU TRAVAIL

5.1. Anomie, autonomie procédurale, contrôle par les résultats et surveillance rapprochée : une grammaire intersectorielle de l'organisation

Pour explorer les dimensions de l'organisation du travail portant sur la nature du contrôle et le degré d'autonomie des salariés (graphique 12), douze questions ont été sélectionnées sur une quinzaine identifiées dans le questionnaire sur ce thème :

- existence d'objectifs et possibilité de les modifier ;
- existence et application stricte d'ordres ou modes d'emploi ou possibilité de faire autrement ;
- le supérieur donne les objectifs ou dit comment faire ;
- procédures de qualité à suivre ;
- intervention du chef face à un problème technique (ou informatique) ;
- intervention du chef face à un problème avec le public ;
- fréquence de la surveillance du travail ;
- surveillance par l'informatique, la vidéo ;
- travail contrôlé par le chef ;
- possibilité d'interrompre son travail ;
- possibilité de faire des propositions d'amélioration et prise en compte de celles-ci ;
- le travail est-il bien expliqué ? Si non, souhait qu'il le soit.

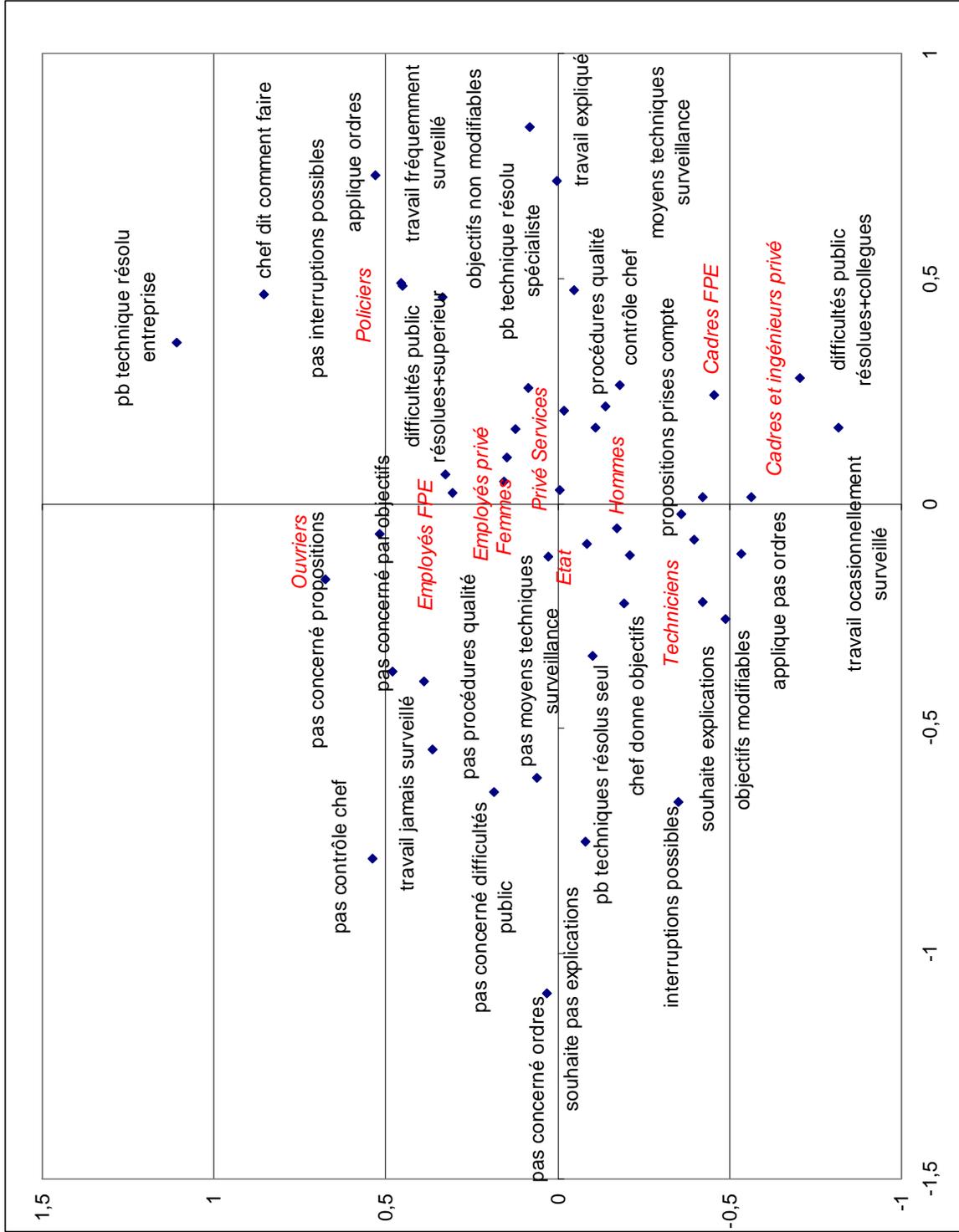
L'axe 1 de l'ACM⁴⁵ associe l'existence de normes et un contrôle hiérarchique fréquent pour les opposer à l'absence de procédures et de chef. Sur l'axe 2, une faible autonomie (le chef dit comment faire le travail, pas de possibilité de s'interrompre, les problèmes techniques sont réglés par un spécialiste au sein de l'entreprise, etc.) est associée à une surveillance fréquente du travail, et opposée à une forte autonomie (possibilité de modifier les objectifs, pas d'ordre) et une surveillance occasionnelle.

L'espace défini par ce premier plan factoriel structure quatre types d'organisations du point de vue du contrôle et de l'autonomie :

- au nord-est, les salariés sont soumis à un contrôle de proximité : la surveillance du travail est fréquente ; le travail ne peut pas être interrompu ; le chef dit comment faire le travail, et pour bien faire son travail, le salarié doit appliquer les ordres ; les problèmes techniques sont réglés dans l'entreprise ;
- au nord-ouest, les salariés s'inscrivent dans une organisation informelle, ils ne semblent pas vraiment encadrés, comme si chaque individu devait fixer ses propres normes. On trouve dans ce cadran des salariés qui ne sont pas concernés par les procédures de qualité ou le management par objectif, ni par les procédures d'amélioration des pratiques ou le respect des ordres, et dont le travail n'est jamais surveillé ;

⁴⁵ Le premier axe représente 9 % de la variance totale, le deuxième 7,4 %.

Graphique 12 : ACM autonomie et contrôle. Plan factoriel des axes 1 et 2



- au sud-ouest, les salariés se caractérisent plutôt par un travail autonome (le chef donne des objectifs, et ils sont modifiables, on se débrouille seul en cas de difficultés avec le public ou de problème technique, on peut interrompre son travail), mais sans nécessairement suivre de procédures strictes (pour bien faire son travail, on n'est pas obligé d'appliquer strictement des ordres ou modes d'emploi). Dans la mesure où des objectifs (négociables) sont fixés, on qualifie ce cadran de « contrôle par les résultats » ;

- au sud-est, le contrôle du travail est plutôt procédural (les salariés sont surveillés par vidéo ou par informatique, ils respectent des procédures de qualité), mais on pourrait aussi qualifier cet espace d'« autonomie encadrée » (la surveillance est occasionnelle, il est possible de faire des propositions d'amélioration des pratiques).

Pas plus que dans les cas des horaires et rythmes de travail, ou de la localisation, les agents de l'État n'apparaissent liés à des axes particuliers mis en évidence par cette ACM. En revanche, l'industrie automobile apparaît plutôt corrélée au travail normé (normes de qualité, etc.) et contrôlé. Mais c'est la projection des catégories socioprofessionnelles qui est la plus significative : celles-ci dessinent une diagonale nord-ouest/sud-est, les ouvriers non qualifiés étant associés à la surveillance de près et les cadres d'entreprise au contrôle par les résultats, les autres catégories s'ordonnant de la façon attendue. Ainsi, la surveillance de près *versus* le contrôle par les résultats serait une affaire de hiérarchie au sein d'une même organisation, alors que le contrôle procédural *versus* l'absence de chef ou de procédure serait davantage une question de type d'organisation (l'industrie automobile se positionnant du côté du contrôle procédural, et l'État ne se distinguant pas spécifiquement).

Les axes suivants ne sont pas faciles à interpréter, et on ne fait donc que suggérer quelques pistes complémentaires. L'axe 3 opposerait ceux qui sont en demande d'explication et les autonomes. L'axe 4 opposerait une organisation souple (travail expliqué, objectifs modifiables, surveillance occasionnelle) à une organisation lâche (souhaiterait des explications sur son travail, ne peut pas s'arrêter ni modifier ses objectifs, ses propositions ne sont pas retenues, est surveillé à distance, mais pas par son supérieur hiérarchique, et se débrouille seul si difficultés avec le public). L'axe 5 distinguerait le travail isolé (le salarié se débrouille seul, il est contrôlé à distance), le salarié étant épaulé par ses collègues en cas de difficultés.

5.2. Contrôle et autonomie : l'introuvable bureaucratie étatique

Sur le plan du mode de contrôle et la forme d'autonomie accordée à ses salariés, l'État se distingue essentiellement par une moindre prégnance des objectifs chiffrés et des procédures de qualité. Mais sur la majorité des indicateurs retenus, les différences ne sont pas significatives : quel que soit le secteur, près de la moitié des salariés disent devoir appliquer strictement les ordres reçus (47 % des agents de l'État, 44 % des salariés du privé), neuf sur dix déclarent être surveillés par leur chef, et dans huit cas sur dix, celui-ci affecte plutôt les objectifs qu'il n'énonce un mode opérationnel. Deux tiers des salariés estiment que les explications qu'ils reçoivent sont claires ; parmi ceux qui ne reçoivent pas d'explication, la grande majorité n'en veut pas, mais davantage les agents des hôpitaux (83 % des salariés hospitaliers, contre 75 % du privé et 69 % des agents de l'État). Un peu moins de la moitié des enquêtés font des propositions d'amélioration du poste de travail, les deux tiers parmi ceux qui sont concernés font appel au chef pour résoudre des problèmes avec les clients ou usagers, etc. L'examen de ces réponses par catégories socioprofessionnelles met cependant en évidence la singularité des ouvriers de l'État, qui apparaissent plus autonomes et moins surveillés que leurs homologues du privé. Par ailleurs, les agents des hôpitaux semblent du point de vue de l'autonomie et du contrôle, comme de celui des rythmes et horaires, dans une situation singulière (voir *supra* l'encadré 3).

Outre les ouvriers, certaines catégories socioprofessionnelles d'agents de l'État se distinguent cependant sur quelques questions. Ainsi les employés de l'État déclarent davantage être surveillés en permanence que ceux du privé (28 %, contre 15 % dans les services du privé), alors que les cadres,

professions intermédiaires et ouvriers sont plus souvent que leurs homologues du privé dans le cas d'une surveillance occasionnelle (12 à 14 points d'écart). Par ailleurs, les employés et ouvriers de l'État disent moins être surveillés par des moyens informatiques ou vidéo (tableau 34). Les agents de l'État, quelle que soit leur catégorie, déclarent plus souvent ne pas devoir atteindre des objectifs précis (48 %, contre 37 % dans les services du privé), surtout les ouvriers (63 %, contre 30 %) et les cadres (60 %, contre 46 %), et ils ont nettement moins fréquemment des objectifs non négociables (tableau 35). Notons que les agents des hôpitaux se distinguent encore plus sur ce point. Enfin, les agents de l'État suivent moins que les autres salariés des procédures de qualité (49 %, contre 61 %).

La structure que fait apparaître l'analyse en correspondances multiples sur les seuls agents de l'État (graphique 13) est légèrement différente de celle de l'ACM sur l'ensemble des salariés : deux catégories distinctes du premier plan factoriel se retrouvent confondues, atténuant les différenciations observées sur l'ensemble des salariés.

Comme dans l'ACM sur l'ensemble des salariés, l'axe 1 cumule tous les types de surveillance et contrôle. À l'ouest sont rassemblés les agents de l'État dont le travail n'est ni contrôlé ni normé : ils déclarent ne pas recevoir d'ordres, ne pas avoir d'objectif ni de norme de qualité à respecter. Ils ne sont en outre jamais surveillés, et si leur travail ne leur est pas expliqué, ils ne souhaitent pas qu'il en soit autrement. À l'est, en revanche, toutes les sortes de contrôle et de surveillance sont rassemblées (avant d'être distinguées sur les axes suivants) : s'y trouvent les agents surveillés occasionnellement et fréquemment, ceux qui ont des objectifs (qu'ils peuvent modifier ou non), etc. Les policiers illustrent le contrôle fréquent.

Tableau 34 : Surveillance du travail

(En %)

	Cadres	Professions intermé- diaires	Employés	Ouvriers	Ensemble
Permanente					
Industrie, construction, commerce, transports	9	18	22	31	22
Services financiers et aux entreprises	12	17	15	25	16
État	13	18	28	25	23
Hôpital	10	26	21	ns	22
Rare (à certaines occasions, rarement ou jamais)					
Industrie, construction, commerce, transports	49	43	36	31	38
Services financiers et aux entreprises	46	38	45	28	41
État	60	50	41	41	46
Hôpital	71	49	50	ns	53
Par l'informatique ou la vidéo					
Industrie, construction, commerce, transports	20	26	39	20	25
Services financiers et aux entreprises	27	31	35	19	29
État	21	29	30	10	27
Hôpital	13	13	10	13	12

Sources et champ : Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFF, Drees, CEE, Dares.

Tableau 35 : Existence et possibilité de modifier des objectifs précis à atteindre

(En %)

	Cadres	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers	Ensemble
Objectifs non négociables					
Industrie, construction, commerce, transports	25	35	33	36	33
Services financiers et aux entreprises	33	38	41	30	36
État	19	33	27	20	27
Hôpital	9	22	22	ns	20
Pas d'objectifs					
Industrie, construction, commerce, transports	25	31	51	36	38
Services financiers et aux entreprises	24	36	43	30	37
État	38	41	52	63	48
Hôpital	61	54	58	ns	57

Sources et champ : Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Tableau 36 : Suivi de procédures de qualité strictes

(En %)

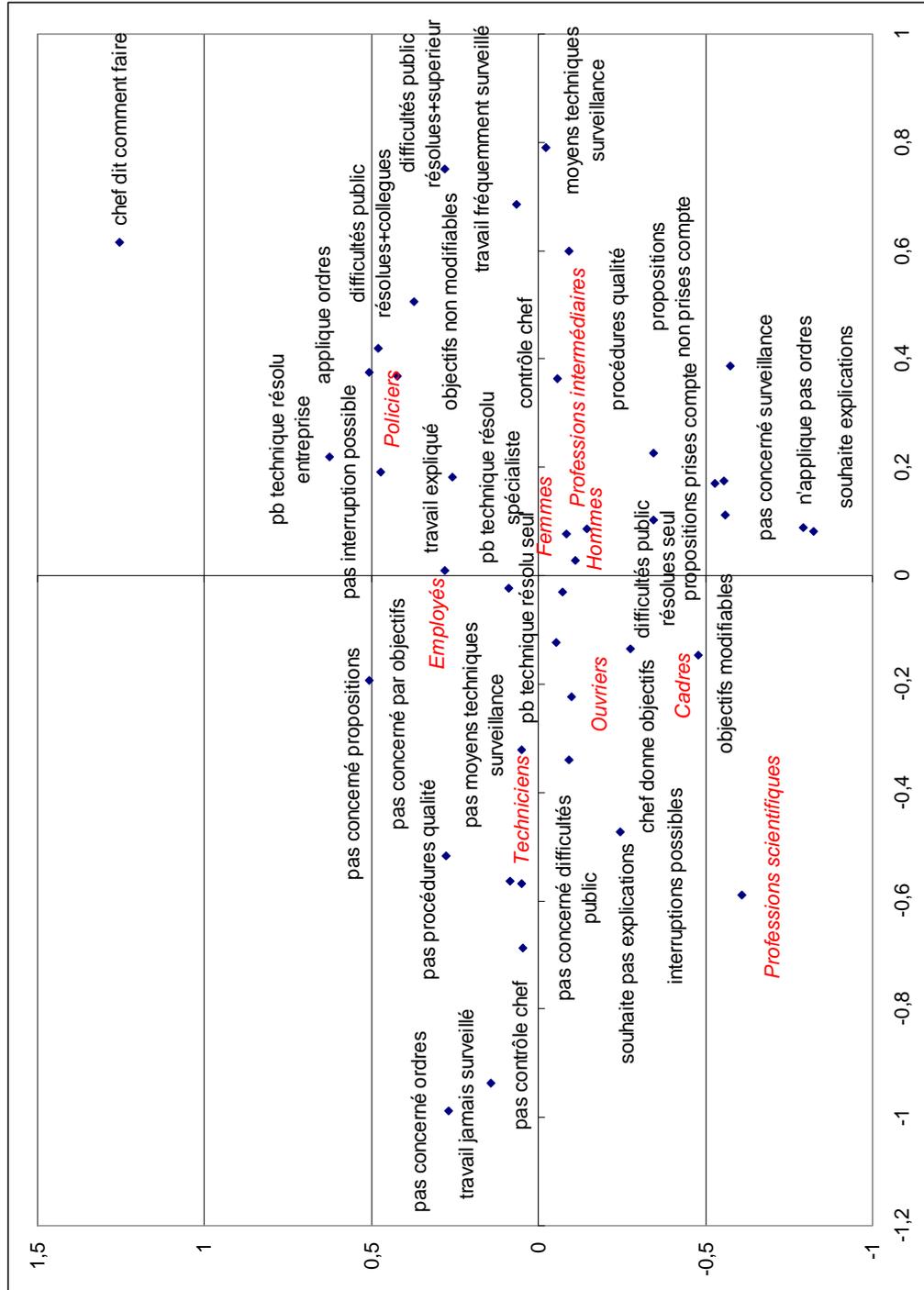
	Cadres	Professions intermédiaires	Employés	Ouvriers	Ensemble
Industrie, construction, commerce, transports	60	72	54	75	69
Services financiers et aux entreprises	64	56	65	56	61
État	42	50	50	47	49
Hôpital	75	84	75	ns	78

Sources et champ : Enquêtes Changements organisationnels et informatisation (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Sur l'axe 2, la structure observée dans l'ACM sur l'ensemble des salariés est à nouveau globalement conservée : les agents situés au nord ont peu d'autonomie, alors que ceux situés au sud en ont beaucoup. Les PCS sont significativement corrélées sur cet axe : ouvriers et employés peu autonomes, cadres et professions intermédiaires davantage.

Cependant, la physionomie du plan factoriel de l'État (graphique 13) change marginalement par rapport à l'ACM sur l'ensemble des salariés, car le contrôle par les résultats ne se distingue plus autant du contrôle procédural. Les agents de l'État du champ COI sont moins nombreux que les salariés du privé à devoir suivre des normes de qualité ; ils doivent par ailleurs moins souvent atteindre des objectifs précis : en plus de cette différence de niveau, ces deux types de contrôle se trouvent davantage associés. Plus précisément, les variables qui caractérisent le contrôle par les résultats (le chef affecte des objectifs modifiables, le salarié ne reçoit pas d'ordres) se trouvent rapprochées de celles qui définissent le contrôle procédural : normes de qualité, surveillance par moyens informatiques, possibilité de faire des propositions d'amélioration. Les professions intermédiaires de la Fonction publique (les cadres B) sont bien représentées dans ce type de contrôle, à la fois procédural et par objectif.

Graphique 13 : ACM État champ COI – autonomie et contrôle. Plan factoriel des axes 1 et 2



On retrouve, en revanche, l'absence de surveillance, d'ordres, d'objectifs et de procédures au nord-ouest, ainsi que le contrôle de proximité au nord-est, qui concerne notamment les policiers. Mais dans ce dernier cadran, les modalités de surveillance fréquente, le chef disant comment faire etc. se rapprochent cette fois-ci de l'aide reçue au sein de l'administration, par les collègues ou le chef en cas de difficultés, donnant à penser que le travail contrôlé prend une dimension plus collective dans la Fonction publique de l'État, notamment en termes d'entraide.

6. PRATIQUES D'ENCADREMENT

6.1. Des dirigeants qui influencent les carrières et des chefs d'équipes qui montrent le travail

De nombreuses questions de l'enquête COI de 2006 permettent de décrire l'encadrement du travail. Elles ont été posées à tous les salariés et non aux seuls responsables hiérarchiques : certains aspects du travail d'encadrement que l'on pourrait qualifier d'« encadrement de proximité » – montrer souvent le travail, le répartir, aider en cas de problème technique, etc. – pouvaient être réalisés par des salariés sans statut d'encadrant⁴⁶. Si 90 % des chefs ont en effet une activité d'encadrement répertoriée dans le questionnaire⁴⁷, 48 % des salariés qui n'ont personne sous leur responsabilité sont aussi dans ce cas. Alors que 29 % des salariés sont responsables hiérarchiques, près des deux tiers sont soit désignés comme chefs, soit ont une activité d'encadrement (tableau 37). Par ailleurs, une information sur le nombre des personnes encadrées a été introduite. Pour tenir compte de tous ces éléments, les analyses en correspondances multiples ont été réalisées sur plusieurs champs : l'ensemble des salariés, les seuls chefs, un ensemble composé des chefs et des personnes, pas nécessairement chefs, qui ont un travail d'encadrement : les « encadrants ».

Tableau 37 : Responsabilité hiérarchique et activité d'encadrement

(En %)

	Chef*	Non chef	Ensemble
Activités d'encadrement (parmi les 6 répertoriées)	26	34	60
Pas d'activité d'encadrement	3	37	40
Total	29	71	100

Sources et champ : Enquêtes *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006, DGAFF, Drees, CEE, Dares.

* Ont une ou plusieurs personnes sous (leur) ordre ou (leur) autorité.

Huit questions permettent d'identifier un travail d'encadrement :

- nombre de salariés sous (leur) ordre ou autorité ;
- formation reçue pour le rôle d'encadrement ;
- montrer souvent à des collègues comment faire le travail ;
- répartir souvent le travail ou intervenir dans la répartition du travail ;

⁴⁶ Wolff L. (2005a) ; Wolff L. (2005b).

⁴⁷ On retient les activités d'encadrement suivantes : « montrer à des collègues comment faire le travail (souvent au moins 2 à 3 fois par mois) » ; « répartir le travail ou intervenir dans la répartition du travail entre les collègues et vous (souvent) » ; « aider des collègues en cas de problème technique (souvent) » ; « il arrive (souvent) que l'on s'adresse à vous en cas de difficultés au sein de l'équipe, avec des clients ou avec d'autres personnes » ; « contrôle (souvent) le travail de collègues », « avoir fait passer des entretiens d'évaluation en tant qu'évaluateur ».

- aider souvent des collègues en cas de problème technique ;
- intervention (souvent) en cas de difficultés au sein de l'équipe, avec des clients ou avec d'autres personnes ;
- être responsable d'un groupe de travail ;
- avoir fait passer des entretiens d'évaluation en tant qu'évaluateur et influence sur les salaires ou la promotion.

L'analyse sur l'ensemble des salariés fait ressortir en premier lieu la nette opposition entre les salariés n'ayant aucune des activités d'encadrement et ceux qui les cumulent, et en second lieu, la différence entre des activités d'encadrement de proximité et les « managers », qui influent sur le salaire ou la carrière de nombreux subordonnés.

Ainsi, le premier axe⁴⁸ caractérise l'intensité de l'activité et de la responsabilité de l'encadrement. Il oppose les personnes qui contrôlent, répartissent le travail, ont de l'influence sur le salaire des personnes qu'elles évaluent, ont été formées à l'encadrement, sont sollicitées en cas de difficultés relationnelles, montrent le travail, ont beaucoup de subordonnés, à l'ensemble des modalités négatives des variables considérées. De façon logique, le fait d'encadrer des personnes qui encadrent elles-mêmes (être soi-même au moins « n+2 ») est très corrélé avec le cumul des fonctions d'encadrement⁴⁹. Et bien entendu, les PCS sont très corrélées à cet axe, les cadres opposés aux ouvriers et employés, les professions intermédiaires étant projetées au centre. Les hommes et les diplômés des grandes écoles sont du côté des encadrants, ainsi que les salariés qui peuvent modifier leurs objectifs, tandis que les femmes et les salariés qui n'ont pas d'objectifs précis à atteindre sont à l'opposé.

Le deuxième axe permet de distinguer l'encadrement hiérarchique de l'encadrement de proximité. Le premier rassemble des chefs d'au moins dix subordonnés, qui pratiquent des évaluations ayant une influence sur le salaire ou la carrière des évalués, ont été formés à la fonction d'encadrement et sont responsables de groupes de travail. Le second est surtout caractérisé par l'aide technique et le fait de montrer le travail ainsi que, dans une moindre mesure, l'intervention en cas de problèmes relationnels et la répartition du travail.

En résumé, le premier plan factoriel met en évidence les oppositions suivantes (graphique 14) :

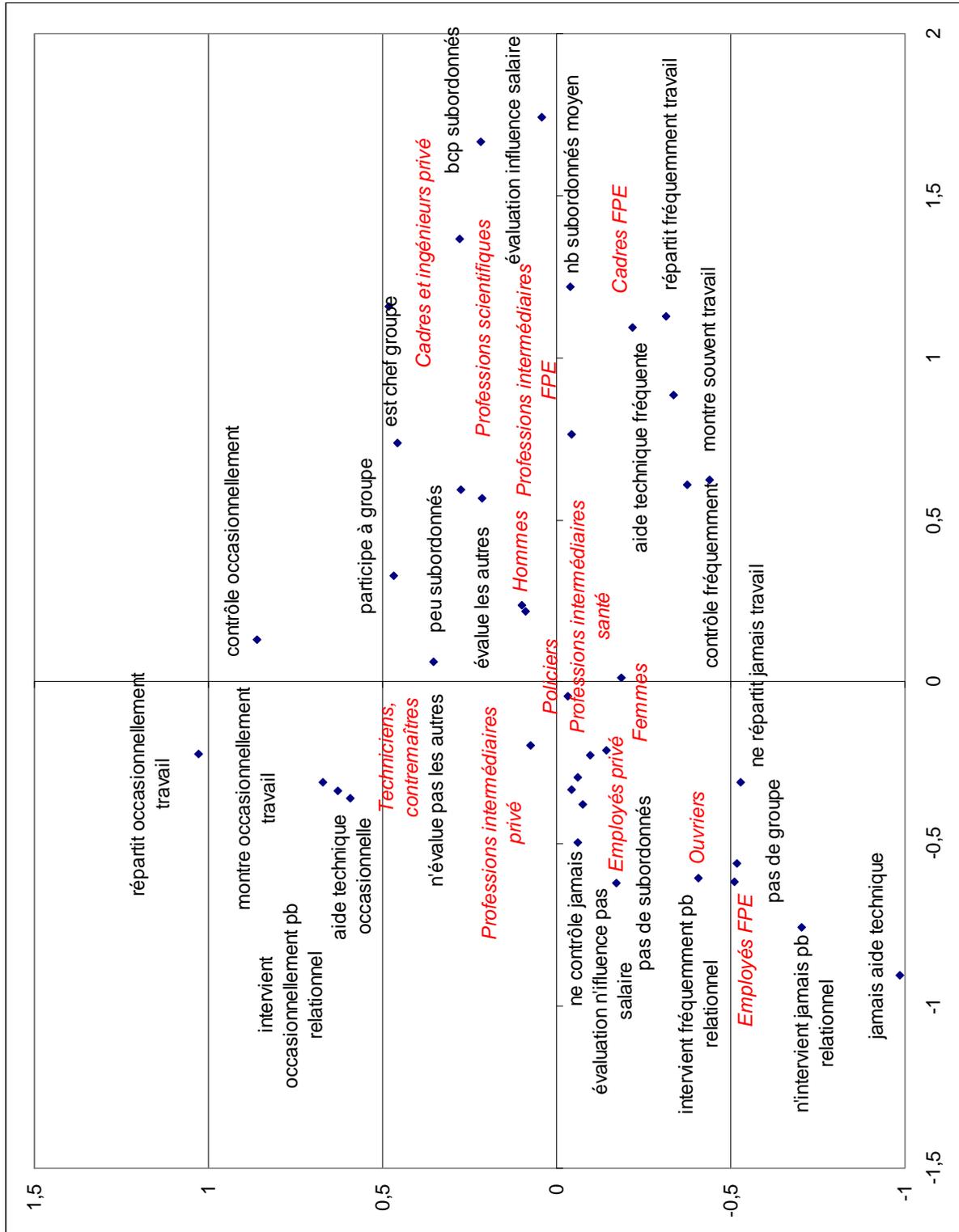
- à l'ouest, ceux qui n'ont ni activité ni fonction d'encadrement : plutôt des ouvriers, des employés, des femmes ;
- au nord-est, les chefs hiérarchiques, probablement investis de responsabilités de direction qui ont été formés au management, ont de grosses équipes et sont souvent « n+2 » ;
- au sud-est, les encadrants de proximité, qui ont des activités d'encadrement de nature organisationnelle ou technique (probablement proche des moniteurs, mais aussi de la maîtrise), et encadrent moins de dix personnes.

Plus du tiers des salariés ne sont ni responsables hiérarchiques, ni encadrants (tableau 37). Ils contribuent beaucoup au premier axe et expliquent l'essentiel de la partie ouest du premier plan factoriel. Pour faire apparaître des oppositions plus nuancées, l'analyse factorielle est dans un deuxième temps restreinte, d'une part, aux seuls responsables hiérarchiques et, d'autre part, à l'ensemble formé par les responsables hiérarchiques et encadrants. Dans cette dernière analyse, on exclut donc 37 % de la population, soit près de trois millions d'individus. L'échantillon est bien sûr modifié au profit des cadres et professions intermédiaires et au détriment des employés et ouvriers, mais la structure sectorielle est très peu changée, faisant apparaître des taux d'encadrement assez peu différents d'un secteur à l'autre. La part de l'État reste à 9 %, celle du privé passe de 81 % à 80 %, la part de l'hôpital de 10 % à 11 %.

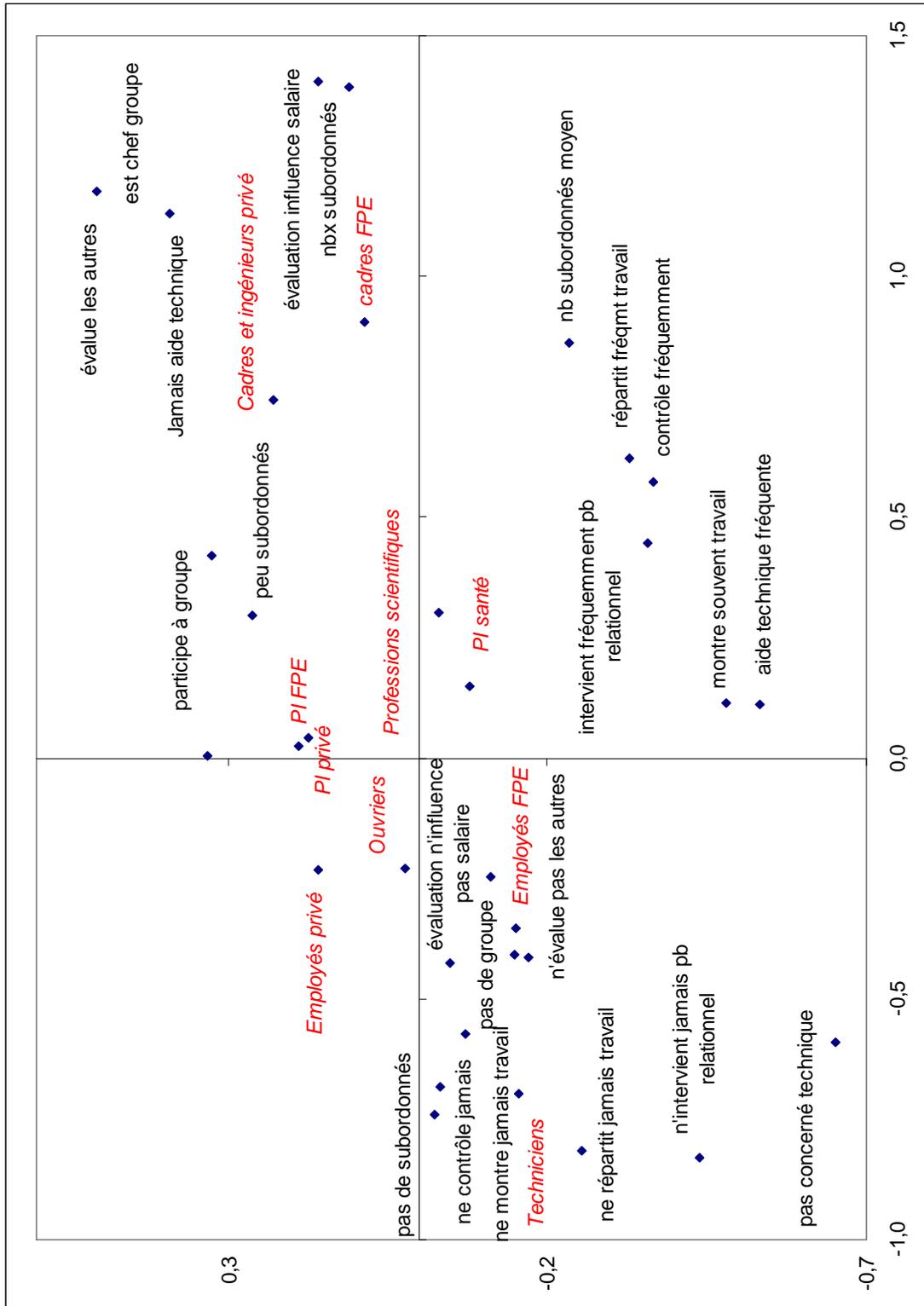
⁴⁸ Le premier axe représente 32 % de la variance du nuage de points, le deuxième 11,6 %.

⁴⁹ Cette variable n'a pas été retenue parmi les variables actives, car, très corrélée au grand nombre de subordonnés, elle renforçait de manière un peu artificielle le poids de cette dernière variable.

Graphique 14 : ACM encadrement. Plan factoriel 1 et 2 – champ complet (ensemble des salariés)



Graphique 15 : ACM encadrement. Plan factoriel 1 et 2 – champ des responsables hiérarchiques et encadrants



Sur ce champ restreint aux responsables hiérarchiques et encadrants⁵⁰ (graphique 15), le premier axe est peu modifié : les salariés qui ont le moins de responsabilités ou d'activités d'encadrement (par définition, ils en ont toutefois au moins une) sont opposés à ceux qui les cumulent. Le deuxième axe oppose toujours les encadrants de proximité (qui aident, montrent, interviennent en cas de problème, etc.) aux responsables hiérarchiques qui, formés au management, ont une influence sur le salaire ou la carrière de leur subordonnés. En revanche, le nombre de personnes encadrées et le fait d'évaluer sans pour autant influencer directement sur le salaire ou la carrière ne jouent pas exactement de la même manière. Si les grandes équipes sont toujours du côté des cadres, chefs formés et influents (au nord-est), et l'absence d'équipe des ouvriers et employés, qui encadrent peu (à l'ouest), les encadrants de proximité, à la tête d'équipes de quatre à dix personnes (au sud-est), se distinguent des chefs de petites équipes d'au plus trois personnes qui ont un rôle d'évaluation mais pas d'aide ni d'organisation directe du travail (au nord).

En toute logique, les PCS et les diplômes sont fortement corrélés aux différentes ACM sur cette thématique, faisant apparaître la hiérarchie socioprofessionnelle (ouvriers et employés ne se distinguent guère) sur la diagonale du plan factoriel reliant l'absence de responsabilités au cumul de celles-ci, alors que les pratiques d'encadrement de proximité semblent davantage indépendantes de cette hiérarchie, se distribuant sur l'autre diagonale. Aucun secteur n'est significativement corrélé avec aucun des axes : la structure des activités et responsabilités d'encadrement mise à jour par ces analyses semble être interne aux organisations, quel que soit le secteur.

Si on compare plus finement l'État aux autres secteurs, en analysant chacune des questions se rapportant aux responsabilités et pratiques d'encadrement, les proximités dominent encore largement : quel que soit le secteur, un peu moins de trois salariés sur dix (29 % en moyenne, 27 % dans la FPE) a une responsabilité d'encadrement, le nombre moyen de personnes encadrées est cependant un peu plus faible dans la Fonction publique de l'État : 16 contre 22 pour l'ensemble des secteurs (tableau 38).

Tableau 38 : Nombre moyen de subordonnés et répartition selon le secteur en part des salariés ayant une responsabilité d'encadrement (chef = « oui »)

(En %)

	Industrie, construction, commerce, transports	Services financiers et aux entreprises	État	Hôpitaux	Ensemble
1 à 3 subordonnés	34	31	33	31	33
4 à 10	36	35	38	31	35
11 et +	30	33	29	38	32
Nombre moyen de subordonnés	24	20	16	21	22

Sources et champ : Enquêtes *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

La proportion des « encadrants d'encadrants », ceux dont certains subordonnés encadrent eux-mêmes est d'environ un tiers dans la FPE et dans le privé hors services, un peu plus dans les services privés et les hôpitaux (39-40 %). Les services du privé forment davantage les responsables hiérarchiques au management (52 %) que la FPE ou les autres secteurs privés (42-43 %) et surtout que les hôpitaux (25 %).

Les pratiques d'encadrement sont dans l'ensemble très proches d'un secteur à l'autre (tableau 38). Les agents de l'État sont un peu moins nombreux que les autres salariés à contrôler le travail ou à être

⁵⁰ L'analyse restreinte aux seuls chefs donne des résultats très proches, avec un premier axe significatif du cumul des responsabilités et pratiques d'encadrement et un deuxième qui oppose les responsables de haut niveau à l'encadrement de proximité.

responsables de groupes de travail, mais la différence est ténue. Par contre, peu nombreux sont ceux qui déclarent avoir une influence sur le salaire ou la carrière des salariés qu'ils évaluent. Cela n'est guère étonnant, salaire et carrière relevant dans la FPE (et dans les hôpitaux) d'une gestion statutaire.

Tableau 39 : Pratiques d'encadrement selon le secteur en part de l'ensemble des salariés

(En %)

	Industrie, construction, commerce, transports	Services financiers et aux en- treprises	État	Hôpitaux	Ensemble
Montre souvent le travail	34	37	35	30	34
Réparti souvent le travail	30	27	29	32	29
Aide souvent technique	33	37	30	33	33
Souvent sollicité en cas de difficultés	29	33	30	35	31
Contrôle souvent collègues	25	26	21	16	24
Responsable groupe de travail	10	11	7	11	10
Fait passer des entretiens d'évaluation	13	17	13	20	15
Influence sur salaire ou carrière	18	17	8	7	15

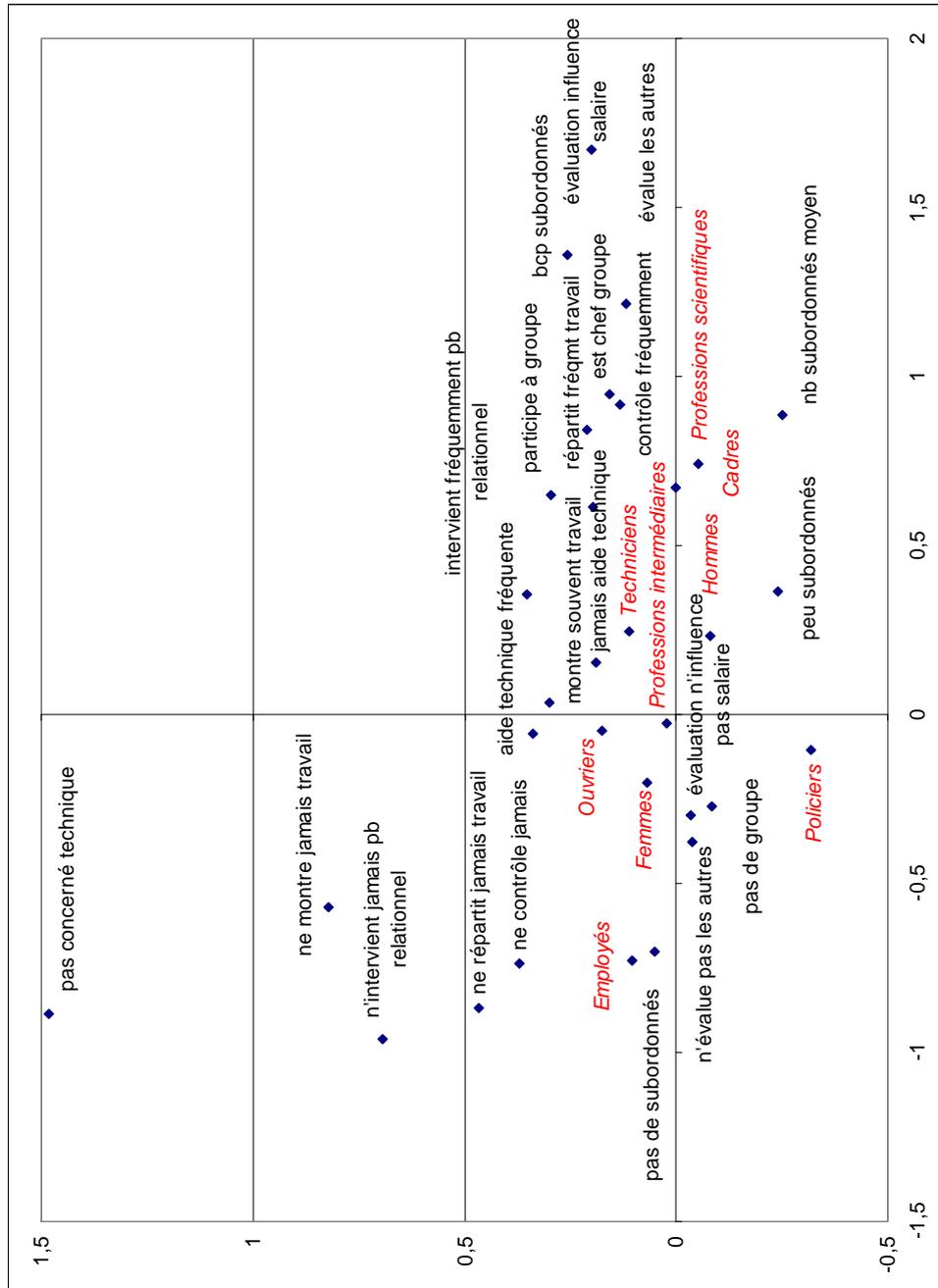
Sources et champ : Enquêtes *Changements organisationnels et informatisation* (COI) 2006, DGAFP, Drees, CEE, Dares.

Dans la FPE (sur le champ COI) comme ailleurs, la hiérarchie sociale des pratiques d'encadrement est évidemment forte, et on repère peu de différences dans la distribution des rôles entre PCS. Dans tous les secteurs, entre 40 % et 50 % des cadres répartissent souvent le travail et interviennent en cas de difficultés, aident techniquement, montrent le travail et contrôlent ; environ un tiers des professions intermédiaires, et entre un cinquième et un tiers des employés et ouvriers jouent également ces rôles. Les différences les plus marquantes concernent ces dernières catégories : les ouvriers de la Fonction publique ont davantage d'activités d'encadrement que leurs homologues du privé, alors que les employés en ont parfois moins, ce qui est cohérent avec d'autres différences déjà soulignées : les ouvriers de l'État, très autonomes, encadrent probablement assez fréquemment des prestataires techniques, alors que certains métiers peu qualifiés, classés parmi les employés de la FPE, sont ouvriers lorsque leur employeur est une entreprise privée.

6.2. Les encadrants dans la Fonction publique de l'État : des pratiques d'encadrement proches, mais une moindre influence sur la carrière des agents

L'analyse restreinte aux responsables hiérarchiques et encadrants de l'État (graphique 16) fait apparaître une structure de l'encadrement très proche de celle relevée sur l'ensemble des secteurs : on retrouve d'un côté (à l'ouest) les agents qui ont peu d'activité ou de responsabilité d'encadrement, et en particulier ceux qui n'ont personne sous leur ordre ou autorité, ne sont pas évaluateurs, ne contrôlent pas et ne répartissent pas le travail ; au nord, ceux qui, chefs de moins de quatre salariés, n'ont pas d'activité d'encadrement de proximité ; au nord-est, les chefs de grandes équipes qui ont été formés au management, évaluent, ont une influence sur la carrière ou le salaire de leurs subordonnés, sont chefs de groupe ; et enfin au sud-est, ceux qui ont plusieurs pratiques d'encadrement de proximité : aide technique, montrer le travail, intervenir en cas de difficultés relationnelles, répartition du travail, contrôle. Quelques différences très secondaires apparaissent, principalement dans la plus grande proximité entre les responsables qui évaluent sans influencer la carrière ou le salaire et ceux qui évaluent en déclarant avoir une telle influence, les derniers étant davantage chefs de grandes équipes que dans l'ensemble des secteurs.

Graphique 16 : ACM État champ COI. Plan factoriel des axes 1 et 2 – champ des responsables hiérarchiques et encadrants



Au total, en matière de responsabilités et pratiques d'encadrement, l'État (ainsi que les hôpitaux) ne se distingue guère que sur un point – qui est cependant fort significatif : la plus faible influence que les chefs ou évaluateurs ont sur la carrière de leurs subordonnés. Mais du point de vue des pratiques quotidiennes de management, c'est peut-être sur cette thématique que la proximité entre l'État et les autres secteurs est la plus grande. Ce résultat peut paraître surprenant du point de vue des représentations traditionnelles d'un exercice de l'autorité au sein de l'État qui s'appuierait sur des rapports d'autorité et de contrainte, et sur l'application des règles. Les résultats tendent plutôt à confirmer des recherches récentes en sociologie qui remettent en cause ces représentations, considérant qu'il y a moins, du point de vue des modes de management, d'oppositions entre encadrants du public et du privé, que de différences plus ou moins marquées au sein même des secteurs, les réformes elles-mêmes tendant à remettre en cause les frontières public-privé⁵¹. On a également vu plus haut que les modes de contrôle des salariés sont très proches, même si les procédures de qualité et la définition d'objectifs quantitatifs sont moins répandues dans la FPE : le tableau que dessine cette première approche descriptive – et qu'il faudra par la suite approfondir – est plutôt celui de pratiques de management dans la Fonction publique de l'État proches de celles observées dans le privé, en dépit des différences de gestion de l'emploi et du statut de la Fonction publique.

⁵¹ Desmarais C., Abord de Chatillon E. (2007) ; Desmarais C., Jeannot G., Louvel, S., Pernot J.-M., Saglio J. et Ughetto P. (2007).

SYNTHÈSE ET CONCLUSION

À l'issue d'une comparaison intersectorielle menée systématiquement sur six dimensions bien documentées par le questionnaire de l'enquête COI 2006, le travail des agents de l'État du champ COI se distingue nettement moins qu'on aurait pu l'attendre de celui des autres salariés, notamment ceux des services du privé. Plus précisément, au fil des six thématiques examinées dans ce rapport, l'impact des secteurs d'appartenance des salariés est finalement bien moindre que la hiérarchie des catégories socioprofessionnelles, toujours prégnante.

Lorsqu'un secteur se distingue, ce n'est pas la Fonction publique de l'État. Les secteurs atypiques varient d'un thème à l'autre : construction et transport pour la localisation du travail (travail sur les chantiers ou dans les véhicules), transport à nouveau pour les relations de travail (les salariés des transports sont plus isolés), etc. Quant aux agents des hôpitaux, ils se distinguent très nettement sur la plupart des thèmes étudiés, et notamment sur les horaires et rythmes, particulièrement contraignants dans leur cas (voir l'encadré 3).

On peut néanmoins observer quelques « petites différences » entre public et privé : les agents de l'État du champ COI sont parmi les plus équipés sur le plan informatique, ils travaillent selon des contraintes horaires importantes liées au service public, mais bénéficient de davantage de prévisibilité et de choix en matière d'horaires que leurs homologues du privé. Par ailleurs, ils déclarent plus souvent collaborer avec l'extérieur ou faire appel à d'autres services en cas de difficultés techniques, sont moins souvent soumis à des objectifs chiffrés et suivent moins de procédures de qualité. Les encadrants de l'État ont moins d'influence sur les salaires et la carrière des agents que ceux des entreprises marchandes. Peu nombreux, les ouvriers de la Fonction publique de l'État sont nettement plus autonomes que leurs homologues du privé.

Si d'anciens travaux relevaient des différences marquées entre travail du public et travail du privé, « *les nouvelles formes de travail se [sont] aussi vite répandues dans le secteur public que dans le secteur privé, même si le niveau de départ [était] différent* »⁵².

Autre enseignement de ce rapport pour la comparaison intersectorielle : exclure le travail industriel ne modifie pas la structure des oppositions caractéristiques de l'organisation et de l'environnement de travail des salariés, ou seulement à la marge dans le cas des questions d'autonomie et de contrôle. Il est ainsi possible de décrire le travail des salariés des différents secteurs, y compris celui de l'administration publique d'État, avec une même batterie de questions : le travail dans les services n'est pas si spécifique au regard du travail industriel (beaucoup étudié dans le passé) qu'on ne puisse l'analyser dans une perspective globale. De la même manière, l'observation du travail des seuls agents de l'État permet de décrire leurs propres conditions, organisation et environnement de travail et révéler des corrélations et des oppositions en leur sein, qui apparaissent finalement très proches de celles observées pour l'ensemble des salariés.

Les variables illustratives permettant d'analyser les résultats des analyses factorielles ne sont pas introduites dans la construction des axes, mais « projetées » dans l'espace défini par ces axes : leur position est « significative » lorsqu'elles apparaissent corrélées aux axes factoriels examinés. Parmi ces variables, les catégories socioprofessionnelles sont celles qui apparaissent les plus significatives : elles semblent « normer » les univers de travail. Bien entendu, les cadres sont opposés aux ouvriers et employés quant aux responsabilités et pratiques d'encadrement. De même, les formes de contrôle et le degré d'autonomie opposent très souvent les ouvriers aux cadres, résultat qui confirme les exploitations des enquêtes sur les conditions de travail. Mais c'est aussi le cas pour la localisation, les collectifs de travail et l'usage de l'informatique, où les PCS se distribuent généralement le long d'une diagonale reliant la mobilité, les relations tournées vers l'extérieur de l'entreprise et

⁵² Baudelot C. et Gollac M. (2003).

l'usage d'ordinateurs portables, aux relations tournées vers l'intérieur de salariés sédentaires et peu équipés en informatique. Cette dimension des catégories sociales est en revanche moins pertinente pour ce qui concerne les rythmes et horaires qui peuvent être extrêmement variables au sein d'une même catégorie socioprofessionnelle et dépendre davantage des contraintes liées aux métiers. L'effet des catégories socioprofessionnelles est par ailleurs souvent redoublé par celui du diplôme ; dans ce cas, le niveau d'instruction primaire s'oppose au niveau de diplôme supérieur au bac. On observe cependant, au fil des analyses, une hiérarchie socioprofessionnelle légèrement moins marquée parmi les agents de l'État que dans les autres secteurs – même si elle reste première dans les principales lignes de force qui traversent l'exercice du travail au sein de la Fonction publique de l'État.

Au-delà de cette réassurance d'une stratification sociale traditionnelle, ces premiers résultats invitent à approfondir les petites différences entre le public et le privé, mais aussi à questionner les points de convergence entre salariés de tous secteurs. Le principal apport de cette enquête consiste en effet à examiner concrètement les tâches exercées par les salariés et les conditions d'exercice de leur activité : une approche novatrice pour la Fonction publique de l'État, au sein de laquelle le poste a longtemps été appréhendé à travers le corps et le grade de l'agent. Le déploiement progressif de répertoires de métiers spécifiques à chaque fonction publique⁵³ devrait dans l'avenir améliorer les instruments d'observation du travail dans la Fonction publique, en permettant de mieux identifier le poste et les fonctions associées.

BIBLIOGRAPHIE

- ANANIAN S., AUBERT P., 2006, « Travailleurs âgés, nouvelles technologies et changements organisationnels », *Économie et Statistique*, n° 397.
- AUDIER F., 1997, « La Fonction publique : un débouché majeur pour les plus diplômés », *Économie et Statistique*, n° 304-305, pp. 137-148.
- AUDIER F., 2000, « La transmission du statut dans la Fonction Publique », *Économie et Statistique*, n° 337-338, pp. 121-133.
- BAËHR A., 2008, « Vieillesse dans la Fonction publique : des agents plus âgés à l'Ouest, au Sud et chez les cadres, plus jeunes à l'hôpital et chez les enseignants », DGAFP, *Point Stat*, n° 05-2008.
- BALLARE L., GUILLEMOT D., 2006, *La réforme de l'État et la modernisation de l'administration, vue par les hauts fonctionnaires. Entretiens avec des chefs de services, directeurs et chargés de mission*. Rapport de la pré-enquête : « Changements organisationnels et informatisation dans l'administration », CEE-DGAFP.
- BAUDELOT C., GOLLAC M., 2003, *Travailler pour être heureux ? Le bonheur et le travail en France*, Paris, Fayard.
- BESNARD S., CHEVALIER P., VICTOR P., GUILLEMOT D. et KOCOGLU Y., 2007, « Des TIC de plus en plus diversifiées dans les entreprises », *Insee Première*, n° 1126.
- BESSIERE S., POUGET J., 2007, « Les carrières dans la FPE. Premiers éléments de caractérisation », *Les Salaires en France*, *Insee*, pp. 51-66.
- BEZES P., 2005, « Le modèle de "l'État stratège" : genèse d'une forme organisationnelle dans l'administration française », *Sociologie du travail*, vol. 47, n° 4, pp. 431-450.
- CARTIER M., 2001, « Nouvelles exigences dans les emplois d'exécution des services publics ; l'observation des épreuves orales du concours des facteurs », *Genèse*, n° 42.
- CHENU A., 1994, *Les Employés*, Paris, La Découverte.
- CORDIER M., 2008, « Hôpitaux et cliniques en mouvement. Changements d'organisation de l'offre de soins et évolution de l'attente des patients », Drees, *Études et résultats*, n° 633.

⁵³ <http://www.fonction-publique.gouv.fr/rubrique219.html>.

- CORDIER M., LARMAT A., 2009, « Les conditions de travail des personnels du secteur hospitalier public et de la Fonction publique de l'État en 2006 », *Rapport annuel sur l'état de la Fonction publique, vol. 1, Faits et chiffres 2008-2009*, DGAFP, Paris, La Documentation française.
- CRAGUE G., 2003, « Des lieux de travail de plus en plus variables et temporaires », *Économie et Statistique*, n° 369-370, pp. 191-212.
- CROZIER M., 1965, *Le Monde des employés de bureau*, Paris, Seuil.
- DARBEL A., SCHNAPPER D., 1969-1972, *Morphologie de la haute administration française, tome 1 : Les agents du système administratif ; tome 2 : Le système administratif*, Paris-La Haye, Mouton.
- DE CONINCK F., 2004a, « Du post-taylorisme à l'effritement des organisations », *Travail et emploi*, n° 100, pp. 139-149.
- DE CONINCK F., 2004b, « Évolutions post-tayloriennes et nouveaux clivages sociaux », *Travail et emploi*, n° 49, pp. 20-29.
- DE SINGLY F., THELOT C., 1989, *Gens du privé, gens du public : la grande différence*, Paris, Dunod.
- DEROCHE L., JEANNOT G. (coord.), 2004, *L'Action publique au travail*, Paris, Octarès.
- DESMARAIS C., ABORD DE CHATILLON E., 2007, « Encadrants du public et du privé, existe-t-il encore des différences », 14^e journée d'étude du GDR Cadres.
- DESMARAIS C., JEANNOT G., LOUVEL S., PERNOT J.-M., SAGLIO J. et UGHETTO P., 2007, « Gestion des personnels publics : évolutions récentes et perspectives », *Revue de l'Ires*, n° 53.
- DEVETTER F.-X. (coord.), 2004, « Le temps de travail des agents publics : un régime temporel spécifique ? », in Deroche L. et Jeannot G., *L'action publique au travail*, Octarès.
- DI PAOLA V., MOULLET S., 2003, « L'emploi public et les trajectoires d'insertion des jeunes », *Économie et Statistique*, n° 369-370, pp. 49-74.
- FRANCOIS P., 2000, « Public service motivation' as an argument for government provision », *Journal of Public Economics*, 78 : 275-299.
- FRANCOIS P., VLASSOPOULOS M., 2008, « Pro-social motivation and the delivery of social services », *CESifo Economic Studies*.
- GHEORGHU M., MOATTY F., 2005, « Groupes sociaux et enjeux de la coopération au travail », *Réseaux*, n° 134, pp. 91-121.
- GOLLAC M., VOLKOFF S., 2000, *Les Conditions de travail*, Paris, La Découverte.
- GOLLAC M., VOLKOFF S., 2006, « La perception subjective du travail : rôle des identités de genre et des conditions d'emploi (quelques éléments d'analyse statistique) », Document de travail, CEE, n° 69.
- GOLLAC M., GREENAN N. et HAMON-CHOLET S., 2000, « L'informatisation de l'«ancienne» économie : nouvelles machines, nouvelles organisations et nouveaux travailleurs », *Économie et Statistique*, n° 339/340, pp. 171-201.
- GREENAN N., MAIRESSE J., 2006, « Les changements organisationnels, l'informatisation des entreprises et le travail des salariés. Un exercice de mesure à partir de données couplées entreprises/salariés », *Revue économique*, vol. 57, n° 6, pp. 1137-1175.
- GREENAN N., GUILLEMOT D. et KOCOGLU Y., 2010, « Informatisation et changements organisationnels dans les entreprises », *Réseaux*, n° 162.
- GREENAN N., GUILLEMOT D. et Moatty F., 2005, « Enquête Changements organisationnels et informatisation. Comment les relations au travail sont-elles mesurées ? », *Réseaux*, n° 134, pp. 21-63.
- GRIMAUT S., PERNOT J.-M. et UGHETTO P., 2005, « Travailler dans le changement, travailler au changement. Trois directions du ministère de l'Économie et des Finances et de l'Industrie », *La revue de l'Ires*, n° 48, pp. 129-195.
- GUIGNON N., VINCK L., 2003, « Les conditions de travail dans la Fonction publique », *Premières informations Premières synthèses*, Dares, octobre, n° 40.1.
- GUILLEMOT D., 2008, « Une Fonction publique informatisée », *Connaissance de l'emploi*, CEE, n° 57.
- GUILLEMOT D., MELNIK E., 2010, « Les réformes dans la Fonction publique : une revue de littérature économique internationale », Rapport de recherche, CEE, n° 57 (pour la DGAFP).
- GUILLEMOT D., PEYRIN A., 2009, « 85 % des agents des ministères utilisent l'informatique en 2006, hors enseignants, magistrats et agents de la Défense », DGAFP, *Point Stat* n° 12-2009.

- HAMON-CHOLET S., VINCK L., 2004, « Les NTIC, des technologies banalisées ? » in Bué, J., Coutrot, T. et Puech I., *Conditions de travail, les enseignements de 20 ans d'enquête*, Octarès.
- IDMACHICHE S., REY M., 2007, « Les parcours professionnels dans les trois fonctions publiques », *Rapport annuel sur l'état de la Fonction publique 2006-2007*, DGAFP, Paris, La Documentation française.
- JEANNOT G., GUILLEMOT D. et PEYRIN A., 2010, « Travail du public, travail du privé : les petites différences. Premiers apports de l'enquête Changements organisationnels et informatisation », *Revue française d'administration publique*, n° 132.
- LACASSE F., VERRIER P.-E. (dir.), 2005, *30 ans de réformes de l'État. Expériences françaises et étrangères : stratégies et bilans*, Paris, Dunod.
- LINHARDT D. (dir.), 2005, *Les différents visages de la modernisation du service public. Enquête sociologique sur les valeurs des agents de la FP du Nord*, Paris, La Documentation française.
- MOATTY F., 1993, « Qui utilise l'informatique au travail ? » Dossier de recherche, n° 51, CEE.
- MOATTY F., 1995, « Public, privé, la diversité des critères d'accès à l'informatique » *Revue française des affaires sociales*, n° 1, janvier-mars.
- PEREZ C., 2002, « La formation continue des agents de la Fonction publique », *Bref*, n° 184, Céreq.
- POLLIT C., 2003, *The Essential Public Manager*, Mac Grow Hill.
- POUGET J., 2005, « Secteur public, secteur privé : quelques éléments de comparaisons salariales », *Les salaires en France*, Insee.
- POUGET J., 2006, « La Fonction publique vers plus de diversité ? », *France portait social 2005-2006*, Insee.
- POUGET J., PARENT M.-C. et ZAIDMAN C., 2003, « Mieux connaître l'emploi public », *Économie et Statistique*, n° 369-370.
- ROSANVALLON J., 2007, *Le Travail de coordination à distance : éclatement des collectifs de travail et transformations du travail collectif*, thèse pour le doctorat de sociologie, Université de Marne-la-Vallée.
- ROUBAN L., 2006, « L'univers socio-politique des fonctionnaires français », *Pouvoirs*, n° 117, pp. 39-54.
- ROUQUETTE C., 1999, « L'informatique : une technique assimilée par les jeunes générations », *Insee Première*, n° 643.
- VALLEMONT S., 1991, *Moderniser l'administration. Gestion stratégique et valorisation des ressources humaines*. Paris, Nathan.
- WELLER J.-M., 1999, *L'État au guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*, Paris, Desclée de Brouwer.
- WELLER J.-M., 2002, « Stress relationnel et distance au public », *Sociologie du travail*, n° 44.
- WOLFF L., 2005, « Monitorat, maîtrise, administration et direction. Quatre formes du travail d'encadrement dans l'industrie », *Réseaux*, vol. 23, n° 134, pp. 123-155.
- WOLFF L., 2005, « Transformations de l'intermédiation hiérarchique », Rapport de recherche, n° 29, CEE.

ANNEXE

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 : Distribution comparée des champs d'observation de la Fonction publique de l'État, par PCS (niveau 1)	12
Tableau 2 : Distribution comparée des champs d'observation de la Fonction publique de l'État, par PCS (niveau 3)	13
Tableau 3 : Distribution comparée des champs d'observation de la Fonction publique de l'État, par sexe	13
Tableau 4 : Distribution comparée des champs d'observation de la Fonction publique de l'État, par tranche d'âge	14
Tableau 5 : Comparaison des salariés des sous-échantillons COI selon le sexe	17
Tableau 6 : Comparaison des salariés des sous-échantillons COI selon les tranches d'âge	17
Tableau 7 : Comparaison des salariés des sous-échantillons COI selon les niveaux d'études	18
Tableau 8 : Comparaison des salariés des sous-échantillons COI selon les diplômes et le sexe – Hommes	18
Tableau 9 : Comparaison des salariés des sous-échantillons COI selon les diplômes et le sexe – Femmes	19
Tableau 10 : Comparaison des salariés des sous-échantillons COI selon les PCS	19
Tableau 11 : Comparaison des salariés des sous-échantillons COI selon les PCS, effectif brut	20
Tableau 12 : Comparaison des hommes par sous-échantillons COI et par PCS	20
Tableau 13 : Comparaison des femmes par sous-échantillons COI et par PCS	20
Tableau 14 : Répartition des durées du travail par secteur	28
Tableau 15 : Durée moyenne du travail des salariés à temps plein par secteur et PCS	28
Tableau 16 : Part des salariés qui déclarent dépasser leurs horaires, par secteur et par PCS	28
Tableau 17 : Fréquence du travail décalé par secteur	29
Tableau 18 : Fréquence du travail de nuit par secteur et PCS	29
Tableau 19 : Détermination des horaires de travail	29
Tableau 20 : Part des salariés qui choisissent leurs horaires, par secteur et par PCS	30
Tableau 21 : Part des salariés dont les horaires sont imposés, par secteur et par PCS	30
Tableau 22 : Travail à domicile en dehors des heures de travail par secteur	30
Tableau 23 : Part des salariés qui travaillent à domicile en dehors des heures de bureau, par secteur et par PCS	31
Tableau 24 : Différentes contraintes de rythme par secteur	31
Tableau 25 : Rythme de travail imposé par une demande interne par secteur et PCS	32

Tableau 26 : Part des salariés qui connaissent des pointes d'activité au moins une fois par semaine, par secteur et par PCS	32
Tableau 27 : Part des salariés qui ne peuvent pas interrompre leur travail, par secteur et par PCS	32
Tableau 28 : Temps quotidien consacré aux <i>e-mails</i> par secteur	43
Tableau 29 : Distribution du taux d'équipement informatique par PCS et par secteur	43
Tableau 30 : À qui s'adressent les salariés en cas de problème technique ?	49
Tableau 31 : Part des salariés qui règlent les problèmes techniques seuls, par secteur et PCS	49
Tableau 32 : Collaboration avec d'autres collègues que ceux du service et de l'entreprise	50
Tableau 33 : Part des salariés qui travaillent régulièrement avec des gens extérieurs à l'entreprise, par secteur et par PCS	50
Tableau 34 : Surveillance du travail	55
Tableau 35 : Existence et possibilité de modifier des objectifs précis à atteindre	56
Tableau 36 : Suivi de procédures de qualité strictes	56
Tableau 37 : Responsabilité hiérarchique et activité d'encadrement	58
Tableau 38 : Nombre moyen de subordonnés et répartition selon le secteur en part des salariés ayant une responsabilité d'encadrement (chef = « oui »)	62
Tableau 39 : Pratiques d'encadrement selon le secteur en part de l'ensemble des salariés	63

LISTE DES GRAPHIQUES

Graphique 1 : ACM rythmes et horaires de travail, plan factoriel des axes 1 et 2 – projection des secteurs	25
Graphique 2 : ACM État champ COI - rythmes et horaires de travail, plan factoriel des axes 1 et 2	26
Graphique 3 : ACM localisation du travail. Plan factoriel des axes 1 et 2	35
Graphique 4 : ACM localisation du travail champ COI des agents de l'État. Plan factoriel des axes 1 et 2 – projection des PCS détaillées	36
Graphique 5 : ACM équipement et usages de l'informatique. Plan factoriel 1 et 2	39
Graphique 6 : ACM équipement et usages de l'informatique. Champ des seuls utilisateurs d'informatique professionnelle. Plan factoriel 1 et 2	40
Graphique 7 : Équipement informatique par secteur : salariés du privé appartenant à un groupe et agents de la Fonction publique	42
Graphique 8 : Usages de l'informatique par secteur : salariés du privé appartenant à un groupe et agents de la Fonction publique	42
Graphique 9 : ACM État champ COI - équipement et usages de l'informatique. Plan factoriel des axes 1 et 2	44
Graphique 10 : ACM collectif de travail. Plan factoriel 1 et 2 – ensemble des variables illustratives	47
Graphique 11 : ACM État – collectif de travail. Plan factoriel des axes 1 et 2	51
Graphique 12 : ACM autonomie et contrôle. Plan factoriel des axes 1 et 2	53
Graphique 13 : ACM État champ COI – autonomie et contrôle. Plan factoriel des axes 1 et 2	57

Graphique 14 : ACM encadrement. Plan factoriel 1 et 2 – champ complet (ensemble des salariés)	60
Graphique 15 : ACM encadrement. Plan factoriel 1 et 2 – champ des responsables hiérarchiques et encadrants	61
Graphique 16 : ACM État champ COI. Plan factoriel 1 et 2 – champ des responsables hiérarchiques et encadrants	64

LISTE DES ENCADRÉS

Encadré 1 : L'enquête <i>Changements organisationnels et informatisation 2006</i>	7
Encadré 2 : le champ du public dans les enquêtes <i>Conditions de travail</i> et la comparabilité des résultats d'une enquête à l'autre	14
Encadré 3 : Les agents des hôpitaux : un monde à part	21

DERNIERS NUMEROS PARUS :

(Téléchargeables à partir du site <http://www.cee-recherche.fr>)

- N° 61** *Pratiques de prévention des risques professionnels*
THOMAS AMOSSE, SYLVIE CELERIER, ANNE FRETTEL
janvier 2011
- N° 60** *Échanges informels et relations de travail à l'heure des changements organisationnels et de l'informatisation*
THOMAS AMOSSÉ, DANIÈLE GUILLEMOT, FRÉDÉRIC MOATTY, JÉRÉMIE ROSANVALLON
novembre 2010
- N° 59** *Les systèmes d'information sur les retraites en Europe et aux États-Unis*
NAJAT EL MEKKAOUI DE FREITAS, BERANGERE LEGENDRE, BENEDICTE KUKLA
octobre 2010
- N° 58** *Expérience professionnelle et gestion de la sécurité au travail. Actes du séminaire Ages et Travail (2008)*
CREAPT-CEE
juillet 2010
- N° 57** *Les réformes dans la Fonction publique : une revue de littérature économique internationale*
EKATERINA MELNIK (DIR. DANIÈLE GUILLEMOT)
juin 2010
- N° 56** *Vécu du travail et santé des enseignants en fin de carrière : une approche ergonomique*
DOMINIQUE CAU-BAREILLE
novembre 2009
- N° 55** *Une évaluation des effets des baisses de cotisations sociales sur les bas salaires dans le cadre de la réforme Fillon de 2003*
MATTHIEU BUNEL, RICHARD DUHAUTOIS, FABRICE GILLES, PATRICK KWOK, YANNICK L'HORTY, MARIANNE PAUCHET, CORINNE PERRAUDIN
juillet 2009
- N° 54** *Les baisses de cotisations sociales ultramarines : une évaluation ex ante à l'aide d'une maquette ad hoc*
NICOLAS BAUDUIN, FRANÇOIS LEGENDRE, YANNICK L'HORTY
janvier 2009
- N° 53** *Formes d'organisation du travail et relations de travail*
MATTHIEU BUNEL, JEAN-LOUIS DAYAN, GUILLAUME DESAGE, CORINNE PERRAUDIN, ANTOINE VALEYRE
décembre 2008
- N° 52** *Les déterminants de la gestion de l'emploi au delà des frontières de l'entreprise*
CORINNE PERRAUDIN, HELOÏSE PETIT, NADINE THEVENOT, ANTOINE REBERIOUX, JULIE VALENTIN
décembre 2008
- N° 51** *Activités, expérience et santé à l'épreuve des évolutions du travail : recherches dans quatre secteurs professionnels. Actes du séminaire Ages et Travail (mai 2007)*
CREAPT-CEE
novembre 2008