

Les cadres de la distribution entre satisfaction et incertitude

Menée auprès de plus de 300 cadres de magasins et de sièges sociaux, l'enquête de Michael Page révèle qu'ils s'estiment plutôt bien lotis. À ceci près que les motifs d'inquiétude s'amplifient, notamment du côté des conditions de travail.

LES ENJEUX

Contrairement à d'autres secteurs, comme la banque, le niveau de satisfaction des cadres qui travaillent dans le commerce (80 %) est très élevé.

Mais certains signes d'essoufflement guettent, tels le manque de reconnaissance ou la perte d'autonomie. C'est davantage le cas pour la population des enseignes alimentaires que pour celle des réseaux de détail.

Toujours heureux, mais un peu moins qu'avant. L'étude menée par Michael Page en septembre auprès de plus de 300 cadres de la distribution regorge de paradoxes. Les directeurs de magasin, alimentaires ou d'équipement de la personne, dans le luxe ou l'e-commerce, oscillent entre satisfaction et inquiétude, entre contentement et doute. Un chiffre, s'il fallait n'en retenir qu'un : 80 % se disent « motivés ». Soit 3 points de plus que l'année dernière. « Deux tiers des cadres que nous avons interrogés estiment travailler dans une bonne ambiance et quatre sur cinq se disent motivés. C'est énorme ! », constate Anthony Buchenet, manager exécutif senior chez Michael Page. Les éléments de satisfaction sont tangibles : conditions de travail matérielles (68 %), ambiance (66 %), reconnaissance du travail (63 %), formations (48 %). Seul

nuage : les perspectives d'évolution. Ce critère perd 10 points en un an, passant de 51 à 41 %. Anthony Buchenet a son explication. « Au quotidien, les cadres restent satisfaits. Mais il faut noter un léger essoufflement en termes de motivation. Les postes créés concernent le middle-management, ce qui a pour effet de bloquer l'ascension des autres. » C'est aussi la conséquence directe d'un marché moins dynamique. Les enseignes y regardent à deux fois avant de créer des postes.

Les GSS largement préférées

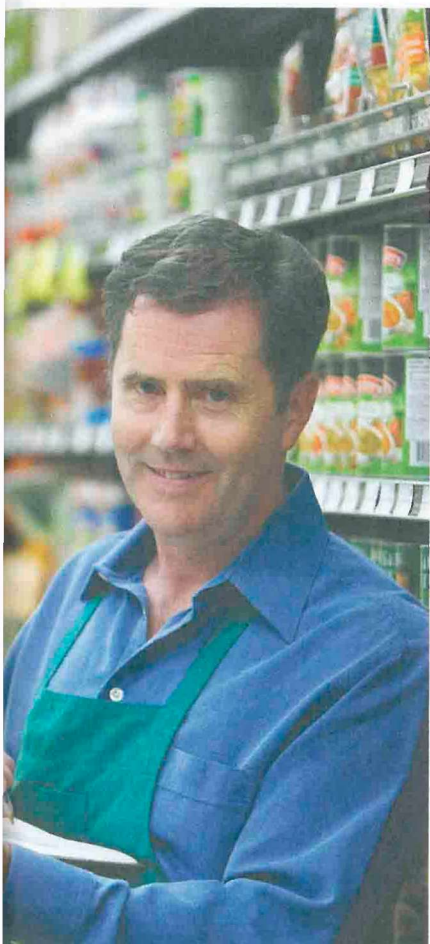
Une autre fracture se dessine, celle entre la distribution alimentaire et les enseignes spécialisées. Un chiffre, un seul, a de quoi inquiéter les Auchan et consorts : un cadre de l'alimentaire sur deux (49 %) se verrait bien partir chez les spécialistes. Les chanceux qui y travaillent ne feraient pas, eux, le chemin inverse : seuls 16 % voudraient aller dans les grandes surfaces alimentaires. En cause, les cadences élevées avec horaires de travail intensifs, un équilibre vie pro-vie perso pas évident, sans compter la pression des centrales d'achats sur des postes opérationnels. Résultat, les cadres des magasins de détail sont beaucoup plus nombreux (79 %) à trouver leurs conditions de travail

« bonnes » que la moyenne et à penser que la qualité de leur labeur est reconnue (78 % vs 63 %). D'ailleurs, pour changer de poste, les maltraités de la grande distribution alimentaire sont prêts à changer de région, à une majorité écrasante (89 %), par rapport à une moyenne déjà très élevée - 82 % étant déjà prêts à déménager. « C'est une population très mobile depuis longtemps, assure Anthony Buchenet. Cela fait partie, un peu, du contrat de départ. » Les candidats au départ sont partants pour une autre région ou pour l'étranger, sans hésiter. Premiers motifs à les inciter à quitter leur emploi : l'intérêt du poste et de nouvelles responsabilités. Pas si intéressés alors les cadres de la distrib ? La rémunération, critère numéro un de changement jusqu'en 2012, passe au deuxième



© THINKSTOCK





CE QUI LES MOTIVE... ET CE QUI LES INQUIÈTE

Les motifs de satisfaction dans leur poste actuel (% de réponses, et évolution, en pts, vs 2013)



Les salariés cadres de la distribution se montrent plutôt satisfaits de leurs conditions de travail. En tout cas, plus des deux tiers estiment travailler dans une bonne ambiance et avec le matériel adéquat, a fortiori dans les réseaux de détail et pour ceux qui ont des fonctions de gestionnaire de centre de profits.

Pourquoi les conditions de travail de certains se dégradent (% de réponses, et évolution, en pts, vs 2013)



D'une année sur l'autre, la même proportion de salariés (44 % en 2014) mécontents. Les raisons ont changé. La mauvaise ambiance ou les objectifs trop ambitieux étaient mis en avant en 2013; cette année, le manque d'autonomie et de reconnaissance arrivent en tête.

La méthodologie

Enquête menée du 16 au 28 septembre. 324 répondants, dont 35 % issus de la grande distribution spécialisée, 32 % de la grande distribution alimentaire, 19 % du réseau de détail, 8 % du luxe et 5 % de l'e-commerce. Parmi les fonctions les plus représentées, les responsables de département, directeurs de magasin, directeurs régionaux, de réseau, mais aussi les fonctions achats, marketing et merchandising.

plan. «Ils se sont fait une raison et ont plus les pieds sur terre», assure Anthony Buchenet.

Lassitude, perte de confiance

Mais les signaux d'alerte se multiplient. Ainsi, l'indicateur de confiance chute à 54 %. Un niveau relativement faible, comparé aux 75 % d'il y a trois ans. La lassitude se fait aussi sentir du côté des conditions de travail. Les sondés dénoncent pêle-mêle une perte d'autonomie (49 %), un manque de reconnaissance (46 %), une mauvaise ambiance générale (44 %), des objectifs trop ambitieux (40 %) ou encore des mauvaises conditions de travail. Ce dernier item progresse de 11 points en un an! Une dégradation qui n'étonne guère Anthony Buchenet. «Les enseignes, surtout alimentaires, même si

certains prennent le contre-pied comme Carrefour, privilégient une logique de centralisation.»

Ce n'est pas le travail dominical ni les bonus en perspective qui vont les motiver. À la question «moyennant une majoration de votre salaire, seriez-vous prêts à travailler le dimanche?», 48 % répondent par la négative. Les 30-39 ans sont même 60 % à dire non. Seuls les 50 ans et plus (63 %) seraient prêts à l'accepter. Peut-être pour rattraper leur retard en termes d'augmentation de leurs rémunérations. Parmi les deux salariés sur cinq qui disent avoir été mieux rétribués en 2014, peu sont des «seniors». Plus de 70 % en effet avouent n'avoir rien eu. Une preuve supplémentaire que cette population fait de plus en plus figure de laissée-pour-compte. ■

MAGALI PICARD