



9e biennale Europe Travail Emploi / *9th biennial Europe Work Employment*
APRES LE NON IRLANDAIS : ACTEURS SOCIAUX, RELANCE DE L'EUROPE ET MONDIALISATION ?
AFTER THE IRISH NO : SOCIAL PLAYERS, RELAUNCHING EUROPE AND GLOBALIZATION ?
18 et 19 septembre 2008
Saint Etienne

**LA VULNERABILITE DU TRAVAILLEUR AU ROYAUME-UNI
ET PROBLEMES AU TRAVAIL**

THE VULNERABLE WORKER IN BRITAIN AND PROBLEMS AT WORK.

Anna POLLERT

Traduction: B. Appay, C. Azaïs, D. Kesselman, M. Mansfield

juin 2008

?

/

The Vulnerable Worker in Britain and Problems at Work.

Abstract

This article begins with a critique of the UK Government's narrow definition of 'vulnerable employment' and argues that it fails to acknowledge the significance of the decline in union membership and coverage for the rise in worker vulnerability. It recognises that 'vulnerability' spans a broad spectrum, but contends that vulnerability is rooted in the power imbalance in the employment relationship, **which can be narrowed to lack of collective union representation and low pay**. It proceeds to report on the findings of a recent survey of 501 low paid, non-unionised workers who experienced problems at work. This demonstrates that problems at work are widespread, and, despite a strong propensity to take action to try to resolve them, most workers failed to achieve satisfactory resolutions. In the light of these results we question the UK's current system of predominantly non-unionised employment relations and its ability to deliver employment rights effectively and fairly.

Keywords: action, advice, non-unionised, problems, resolution, vulnerable, worker

Introduction: defining 'vulnerability'.

The issue of 'vulnerable employment' has gained prominence in policy discourse in the wake of tragedies, such as the drowning of eighteen Chinese migrant cockle-pickers in Morecambe Bay in February 2004 ('Guardian' February 7 2004). The government pledged support for 'vulnerable workers' as part of the 'Warwick Agreement' with trade union leaders in July 2004, which led to a Parliamentary policy statement 'Success at Work: Protecting vulnerable workers, supporting good employers' (DTI 2006). This defined a vulnerable worker as 'someone working in an environment where the risk of being denied employment rights is high and who does not have the capacity or means to protect themselves from that abuse. Both factors need to be present. A worker may be susceptible to vulnerability, but that is only significant if an employer exploits that vulnerability' (DTI 2006: 25). Listed among the risks of vulnerability are working in certain sectors, such as retail, hotels, restaurants, care homes, textiles, construction, security and cleaning, the absence of Human

LA VULNERABILITE DU TRAVAILLEUR AU ROYAUME-UNI
ET PROBLEMES AU TRAVAIL

Abstract

Cet article débute par une critique de la définition étroite de la notion « d'emploi vulnérable » telle qu'elle est définie par le gouvernement britannique et montre qu'elle ne permet pas de reconnaître l'importance du déclin du syndicalisme et de celle des droits qui contribuent à l'augmentation de la vulnérabilité des travailleurs. Cet article reconnaît que « la vulnérabilité » couvre un large éventail de problèmes, mais affirme qu'elle est enracinée dans un déséquilibre de pouvoir dans les relations employeurs-employés, qui peut se réduire à un manque de représentation collective syndicale et à des bas salaires. Il présente les résultats d'un récent sondage auprès de 501 travailleurs mal payés et non syndiqués qui ont eu des problèmes au travail. Il en ressort que les problèmes au travail sont répandus, et, malgré une forte motivation pour tenter de les résoudre, la majorité des travailleurs a échoué pour parvenir à trouver des solutions satisfaisantes. A la lumière de ces résultats, nous questionnons le système britannique actuel où prédomine des relations professionnelles non syndicalisées et sa capacité à offrir des droits du travail efficaces et équitables.

Mots-clés : action, conseil, non-syndiqués, problèmes, solutions, vulnérable, travailleur.

Introduction : définir la « vulnérabilité »

Le problème de « l'emploi vulnérable » a pris davantage d'importance dans les discours gouvernementaux après quelques tragédies, comme la noyade de 18 immigrés chinois ramasseurs de coques dans la baie de Morecambe en février 2004 (Guardian 7 février 2004). Le gouvernement promettait d'aider les travailleurs vulnérables dans l'accord de Warwick « Warwick Agreement » passé avec les leaders syndicaux en juillet 2004 et qui a débouché sur l'annonce de la politique parlementaire appelée « Succès au travail : protéger les travailleurs vulnérables, soutenir les bons employeurs » (DTI 2006). Le travailleur vulnérable y est défini comme « quelqu'un travaillant dans un environnement où le risque voir bafoués les droits du travail est élevé, et qui n'a ni la capacité ni les moyens de se protéger lui-même contre ces abus. Ces deux facteurs ont besoin d'être présents. Un travailleur pourrait être susceptible de vulnérabilité, mais ce n'est significatif que si l'employeur exploite cette vulnérabilité » (DTI 2006 : 25). Parmi les risques de vulnérabilité, on trouve : travailler dans certains secteurs tels la vente au détail, l'hôtellerie et la restauration, les maisons de retraite, le textile, le bâtiment, la sécurité et le nettoyage, l'absence de DRH (Départements de Ressources Humaines) et la non-syndicalisation.

Resources (HR) departments and non-unionism (DTI 2006: 25).

This is a restricted definition of vulnerability. Indeed, it is not a definition at all, but a description of symptoms. This includes a list of industries and characteristics associated with 'risks' of vulnerability which begs the question as to the underlying reason for their inclusion. An explanation that the sectors indicated risk vulnerability because they are poorly unionised is elided by merely citing non-unionism alongside them as just another factor. Cause and effect are confused. The narrowing of vulnerability to a condition which pertains only *after* it has been exploited fails to define it in terms of powerlessness in the employment relationship and the subordination to unilateral managerial prerogative. In this approach, to be vulnerable, a worker must already be a *victim* of abuse and unlimited managerial power is only problematic if this amounts to 'exploitation' – a term never defined.

A definition of vulnerability must be based on diagnosis in the power imbalance inherent in the employment relationship, an asymmetry recognised by pluralist, radical and Marxist perspectives in industrial relations. The individual employees' powerlessness can, to a limited extent, be mitigated by collective representation combined with statutory individual employment rights. In Britain, the system of *collective laissez-faire* (Kahn-Freund 1959: 224, Lewis 1986, Hyman 2003), the dominant mode of employment regulation in the mid-twentieth century was gradually dismantled by the Conservative government between 1979 and 1997 through trade union legislation, employment rights re-regulation, privatisation and the promotion of a 'flexible' labour force (Wedderburn 1989, Smith and Morton 1993). New Labour's employment law reforms, primarily to enforce European Community directives on individual rights, but also introducing statutory union recognition and national minimum wage legislation, have retained the legal curtailment of union behaviour and collective action (Smith and Morton 2001, Dickens and Hall 2003). Union collectivism, far from being fully restored, is acceptable only as part of the 'third-way' of 'partnership', in which 'there is little space for any concept of workers' separate interests or distinctive outcomes to their advantage' in a perspective which is fundamentally neoliberal (Smith and Morton 2006: 403). The weakening of union power, even for the unionised, was apparent at the end of the last century, with a decline in the depth and scope of collective bargaining (Brown et al. 1998). This meant that even unionised workers became more vulnerable to

l'absence de DRH Départements de Ressources Humaines et la non-syndicalisation (DTI 2006 : 25).

Ceci est une définition restreinte de la vulnérabilité. Bien sûr, cela n'est en rien une définition, mais une description des symptômes. Elle inclut une liste des industries et des caractéristiques associées aux « risques » de vulnérabilité qui élude la question de la raison sous-jacente de leur inclusion. L'explication selon laquelle ces secteurs présentent un risque de vulnérabilité parce qu'ils sont sous syndiqués est éludée en citant le non-syndicalisme comme un facteur parmi d'autres. Cause et effet sont confondus. Le fait de rétrécir la définition de la vulnérabilité à une condition *ex-post* qui implique d'avoir subi obligatoirement un préjudice, empêche de la définir en termes d'impuissance dans la relation d'emploi et de subordination aux prérogatives unilatérales du management. Dans cette perspective, être vulnérable, un travailleur doit être déjà *victime* d'un abus de pouvoir managérial illimité, est seulement problématique si cela aboutit à une 'exploitation' – un terme jamais défini.

Une définition de la vulnérabilité doit être basée sur le diagnostic d'un déséquilibre de pouvoir inhérent aux relations d'emploi, une asymétrie reconnue par des perspectives pluralistes, radicales et marxistes, dans l'analyse des relations industrielles. L'impuissance des employés individuels peut, dans une certaine limite, être atténuée par une représentation collective combinée à des lois protégeant les droits du travail. Au Royaume-Uni, le système du *collective laissez-faire* (Kahn-Freund 1959 : 224, Lewis 1986, Hyman 2003), le mode dominant de la régulation de l'emploi au milieu du 20^{ème} siècle a été démantelé progressivement par le gouvernement conservateur au pouvoir entre 1979 et 1997 à travers la législation anti-syndicale, la « re-régulation » du droit de l'emploi, privatisation et la promotion d'une force de travail flexible (Wedderburn 1989, Smith and Morton 1993). Les réformes des lois du New Labour furent promulguées principalement pour appliquer les directives sur les droits individuels de la Communauté Européenne, mais en introduisant une reconnaissance statutaire des syndicats et un salaire minimum national elles ont en fait maintenu les restrictions légales du champ d'action des syndicats et de leurs actions collectives. (Smith and Morton 2001, Dickens and Hall 2003). Le collectivisme syndical, loin d'être complètement restauré, est déclaré acceptable seulement s'il fait partie de la « Troisième voie » du « partenariat », dans laquelle « il y a très peu d'espace pour n'importe quel concept d'intérêt séparé des travailleurs ou d'issue distincte de leur avantage », selon une perspective fondamentalement néo-libérale (Smith and Morton 2006 : 403). L'affaiblissement du pouvoir syndical, y compris pour les syndiqués, était apparent à la fin du siècle dernier, avec le déclin des ambitions des conventions collectives (Brown et al. 1998).

<p>unilateral managerial prerogative. Nevertheless, within the New Labour regime of emphasising individual employment rights, employees in unionised workplaces benefited from the growing union role of enforcing such rights (Brown et al 2000). For the non-unionised, this regulating union presence is absent – hence their vulnerability is magnified. Hence, the definition of vulnerability must be rooted in lack of collective representation.</p> <p>In the UK, vulnerability defined by non-union membership alone reveals that around 70 per cent of the workforce is vulnerable: according to the Labour Force Survey, in 2006 28.4 per cent of employees were union members, down 0.6 percentage points from 2005. In the private sector, membership fell by the same amount to just 16.6 per cent (Grainger and Crowther 2007). Non-union members who are covered by collective bargaining agreements on pay – ‘free-riders’ – are arguably less vulnerable to unilateral management. However, collective bargaining coverage has been declining, leaving over two-thirds of employees outside its remit according to the Labour Force Survey (36.2 per cent of UK employees had coverage in 1999, 33.5 per cent in 2006 (Grainger and Crowther 2007: 36). In the private sector, which comprises 80 per cent of employment (Labour Market Trends 2006), it was only 19.6 per cent (Grainger and Crowther 2007: 37). Within this shrinking of union coverage, ‘free-riding’ also has a downward trend: in 1998, 25.7 per cent of non-union members worked in workplaces covered by collective bargaining or a pay review body, but in 2004, only 16.9 per cent (Author A and Li 2006). Thus, whether vulnerability as non-unionism is defined by non-union membership, or non-coverage by collective bargaining, it has increased and includes the majority of workers.</p> <p>There are differences among the non-unionised, which means that not all are equally vulnerable. Arguably, the chief difference is labour market power. Those who lack financially and socially rewarded ‘skill’ in ‘poor quality’ jobs lack such power, so are low-paid. Hence low pay is also a measure of vulnerability. Changes in the structure of the labour market over the last twenty five years suggest a polarisation of jobs, with an increase in both the number and proportion of low-paid, replaceable, ‘lousy jobs’ (Goos and Manning 2007, Kaplanis 2007) which indicates an increase in such vulnerable workers. The spectrum for ‘low-pay’ is debateable. The TUC definition of vulnerability is based on absence of collective bargaining and low pay defined as those in the bottom third of the hourly income distribution.</p>	<p>Ceci signifiait que, même les travailleurs syndiqués devenaient vulnérables aux prérogatives managériales unilatérales. Néanmoins, dans le régime du New Labour, soulignant les droits individuels de l’emploi, les employés sur les lieux de travail syndiqués ont bénéficié du rôle croissant des syndicats pour faire appliquer (Brown et al 2000). Pour les non- syndiqués, la régulation syndicale étant absente – leur vulnérabilité est amplifiée. Par conséquent, la définition de la vulnérabilité doit être enracinée dans le manque de représentation collective.</p> <p>Au Royaume-Uni, la vulnérabilité définie uniquement par le taux de non-syndiqués révèle qu’environ de 70% des travailleurs actifs sont vulnérables : selon le Labour Force Survey, en 2006, 28,4% des employés étaient membre d’un syndicat, ce qui représente une baisse de 0,6% par rapport à 2005. Dans le secteur privé, les adhérents ont chuté dans la même proportion, à 16,6% (Grainger and Crowther 2007). Les non-syndiqués qui sont couverts par une convention collective sur les salaires – «free-riders » sont moins exposés au management unilatéral. Quoi qu’il en soit, la couverture des conventions collectives est en déclin, laissant de côté 2/3 des employés, selon le Labour Force Survey (36,2% des employés du Royaume-Uni étaient couverts en 1999, 33,5% en 2006. (Grainger and Crowther 2007 : 36). Dans le secteur privé qui comprend 80% des emplois (Labour Market Trends 2006) seulement 19,6% seraient couverts (Grainger and Crowther 2007 :37). A l’intérieur de ce rétrécissement des couvertures syndicales, le « <i>free-riding</i> » connaît aussi une tendance à la baisse : en 1998, 25,7% de non-syndiqués travaillant sur des lieux de travail étaient couverts par des conventions collectives ou une commission de révision des salaires, mais en 2004, seulement 16,9% (Author and Li 2006). Ainsi, la vulnérabilité qu’elle soit appréhendée par la non-syndicalisation, ou la non couverture par une convention collective, a augmenté et concerne la majorité des travailleurs.</p> <p>Il y a des différences parmi les non-syndiqués, qui signifie que tout le monde n’est pas vulnérable de manière équivalente. On pourrait dire que la différence majeure est le pouvoir sur le marché du travail. Ceux qui ne possèdent pas les qualifications financièrement et socialement récompensées dans des emplois de mauvaise qualité sont dépourvus d’un tel pouvoir, par conséquent, ils sont mal payés. Ainsi, être mal payé est aussi un indicateur de vulnérabilité. Des changements dans la structure du marché du travail au cours des 25 dernières années suggèrent une polarisation des emplois avec à la fois une augmentation du nombre et de la proportion de « <i>lousy jobs</i> » qui sont mal payés et remplaçables (Goos and Manning 2007, Kaplanis 2007) qui indique une telle augmentation de travailleurs vulnérables. L’éventail des bas-salaires peut être débattu. Si l’on prend la vulnérabilité définie par le TUC [Trade</p>
---	---

This operationalisation would lead to 5.3 million UK employees, or one in five, being defined as vulnerable (TUC 2006: 7). A broader approach, adopted by the research reported here, takes lower pay as the half of UK employees earning below median hourly earnings. If we combine low pay and a lack of union representation, this higher pay threshold means that one in three UK employees were vulnerable in 2005 if non-coverage by collective bargaining were the criterion of non-unionism (TUC 2006: 7), or two fifths if non-union membership were the measure (Author A and Author B 2008).

Within this definition of vulnerability, there is a spectrum. Migrant workers without legal immigration and employee status fall outside employment law protection (Ryan 2005) and are among the most vulnerable. Workers without employee status in general are also among the most vulnerable. There is still no agreement at European level for a Directive giving temporary agency workers the same rights as permanent employees, and, as its name suggests, the Fixed-Term Employees Regulations (2002 SI 2002/2003) is a restrictive British interpretation of the Fixed Term Workers' Directive (1999/70/EC), against the intentions of the European Council legislation to include all *workers* (McColgan 2003). Those who move between unpaid work (primarily within home and family) and paid employment – predominantly women – are particularly vulnerable, since they are more likely to have 'non-standard' jobs (temporary, casual, fixed-term) which the courts judge as outside the contracts of employment and hence employment protection (Fredman 2003). Low-paid workers earning below the lower earnings limit) for national insurance contributions (primarily part-time women workers) are also excluded from a wide variety of social and employment benefits, such as incapacity benefit, statutory sick-pay and maternity pay (Fredman 2003: 304). Thus, the most vulnerable are low-paid, 'non-standard', non-unionised workers excluded from 'all three regulatory regimes – collective bargaining, employment protection rights, and the national insurance system' (Fredman 2003: 308).

However, while these workers are among the most vulnerable, in focusing exclusively on them, there is a danger in losing sight of the fundamental

Union Congress- *fédération des syndicats britanniques*] et basée sur l'absence de négociations collectives et un bas salaire situé au bas de la troisième tranche de l'échelle des salaires horaires, cela conduit à évaluer à 5.3 millions de salariés britanniques vulnérables, soit un sur cinq..(TUC 2006 :7). Une approche plus large, adoptée dans la recherche qu'on utilise ici, définit le bas salaire comme la moitié des salariés du RU qui gagnent moins que le revenu horaire médian. Si bas salaire et absence de représentation syndicale se combinent, ce seuil de rémunération plus élevée veut dire qu'un salarié du RU sur trois était vulnérable en 2005 si le critère de non-syndicalisation est de ne pas être couvert par une convention collective (TUC 2006: 7), ou bien deux cinquièmes si le critère est la non-adhésion à une organisation syndicale (Auteur A and Auteur B 2008).

Il existe toute une gamme de possibilités dans cette définition de la vulnérabilité. Les travailleurs migrants sans statut de salarié et d'immigré légal se trouvent privés de protections du droit du travail (Ryan 2005) et comptent parmi les plus vulnérables. Les travailleurs qui ne bénéficient pas du statut de salarié en général sont aussi parmi les plus vulnérables. On n'arrive pas à se mettre d'accord au niveau européen en faveur d'une Directive qui accorderait les mêmes droits aux travailleurs des agences de travail temporaire qu'aux salariés permanents et, comme l'indique son nom, le règlement sur les salariés en contrat à durée déterminée (Fixed-Term Employees Regulations, 2002 SI 2002/2003) est une interprétation britannique restrictive de la Directive sur les travailleurs en contrat à durée déterminée (Fixed Term Workers' Directive 1999/70/EC), contraire aux intentions de la législation du Conseil Européen qui vise à couvrir l'ensemble des *travailleurs* (McColgan 2003). Ceux qui passent du travail non payé (essentiellement à domicile et dans la famille) à l'emploi rémunéré – principalement les femmes – sont particulièrement vulnérables, car elles occupent plus fréquemment des emplois « non standards » (intérim, précaire ou *casual*, à durée déterminée) qui, pour les tribunaux, se trouvent en dehors de la relation contractuelle et donc sans protection. (Fredman 2003). Les travailleurs à bas salaire qui gagnent moins que le minimum imposable pour les contributions sociales nationales, (essentiellement des femmes à temps partiel) sont aussi privés d'importants avantages sociaux liés à l'emploi, comme l'indemnité pour invalidité, le congé maladie ou maternité (Fredman 2003: 304). Ainsi, les plus vulnérables sont des travailleurs à bas salaires, « non standards » et non syndiqués qui sont exclus des « tous les trois régimes de réglementation – négociations collectives, droits liés à l'emploi et systèmes d'assurance nationale » (Fredman 2003: 308).

Pourtant, alors que ces travailleurs comptent parmi les plus vulnérables, focaliser uniquement sur eux comporte le risque de perdre de vue la base fondamentale de la

basis of vulnerability in the asymmetry of the capitalist employment relationship. The government assumes that, apart from the narrow sector which it defines as vulnerable, 'The climate of industrial relations in Britain is sound' and 'The UK's industrial relations framework is working better than ever' (DTI 2006: 5). This paper challenges the assumption that the mainstream of British industrial relations is fair and efficient. It reports on the findings of the Unrepresented Worker Survey (URWS), a telephone questionnaire in 2004 to 501 low paid, non-unionised workers (our broader definition of the vulnerable) about the problems that they had experienced at work in the previous three years. What problems did they have? What did they do about them? Did their actions lead to satisfactory resolutions? The findings support our contention that the concept of vulnerability should be more broadly defined. Problems at work were widespread. A large proportion of those workers who had experienced problems felt that their rights had been violated. Despite the fact that a large majority of respondents took action to try to solve them only a minority achieved a satisfactory resolution. The empirical section of the paper first outlines research methods and data and then discusses results in terms of vulnerable workers' experience of workplace problems and dispute resolution, and provides insight into the workplace experience of dealing with individual grievances at work for the 40 per cent of the British workforce which is lower paid and non-unionised.

Conceptualising 'Problems' and Research Methods.

The URWS aimed to capture both the nature of, and responses to, workplace 'problems'. It cognitively tested the word 'problem' and found it excluded eligible respondents who, when asked about work in terms such as 'worries' or 'concerns', recalled a range of workplace grievances. This demonstrated that the threshold for registering workplace experiences as 'problems' can be high, especially at the lower end of the labour market, where habituation to experiences such as work intensification, insecurity, low pay and coercion lower expectations of working life, as in a study of migrant and ethnic minority workers in the hotel and catering industry (Wright and Author A, 2007). The URWS used 'softer' terms, such as *'difficulty, concern or worry'* and then focused on ten **prompted potential** grievance areas experienced in the previous three years (Table 1).

vulnérabilité qui se trouve dans la relation d'emploi capitaliste asymétrique. Le gouvernement estime que, à l'exception du secteur étroit qu'il classifie de vulnérable : « *le climat des relations industrielles en Grande-Bretagne est sain* » et que « *le cadre britannique des relations industrielles fonctionne mieux que jamais* ». (DTI 2006: 5). Le présent article remet en cause la présomption que dans sa globalité le système des relations industrielles britanniques peut être qualifié d'équitable ou d'efficace. Il présente les conclusions de l'Enquête sur les travailleurs non-représentés (Unrepresented Worker Survey (URWS), une enquête effectuée par téléphone en 2004 auprès de 501 travailleurs à bas salaire non syndiqués (notre définition plus large du travailleur vulnérable) sur les problèmes qu'ils ont rencontrés au travail au cours des trois années précédentes. Quels problèmes ont-ils rencontrés ? Comment y ont-ils fait face ? Leurs actions, ont-elles donné des résultats satisfaisants ? Les résultats soutiennent notre proposition que le concept de la vulnérabilité devrait être défini de manière plus large. Les problèmes au travail sont répandus. Une proportion importante de ces travailleurs qui avaient rencontré des problèmes avait le sentiment que leurs droits avaient été violés. En dépit du fait qu'une majorité significative des personnes interviewées a tenté de résoudre ces problèmes, seule une minorité a trouvé une solutions satisfaisante. La partie empirique de l'article commence par présenter la méthode de recherche et les données avant de discuter les résultats. Ces résultats sont analysés à travers les problèmes sur les lieux travail et le règlement des contentieux vécus par les travailleurs vulnérables. Ils nous aident à comprendre l'expérience au travail et les griefs individuels pour les 40 % de la population active britannique qui travaillent à bas salaires et qui ne sont pas syndiqués.

Conceptualiser les « problèmes » et les méthodes de recherche.

L'ambition de l'enquête URWS était d'apprécier à la fois la nature des « problèmes » sur le lieu du travail et les réponses apportées Elle a testé de manière cognitive le mot « problème » et a trouvé que le terme tend à exclure des enquêtés potentiels qui, lorsqu'ils étaient questionnés sur des « soucis » ou des « préoccupations » se rappelaient de bon nombre de griefs au travail. Cela démontre que le seuil pour qualifier l'expérience au travail en tant que « problème » est élevé, surtout en bas de l'échelle du marché du travail où la tendance est de s'habituer à l'intensification du travail, à l'insécurité, aux bas salaires, à la contrainte, à des attentes de satisfaction peu élevées de la vie au travail, comme l'a démontré une étude de travailleurs migrants et membres des minorités ethniques dans l'industrie de l'hôtellerie et de la restauration collective (Wright and Author A, 2007). L'enquête URWS a utilisé des termes plus « doux » comme « *difficulté, préoccupation ou inquiétude* » (*difficulty,*

Who, then, has problems at work? An indication was given in the first phase of the URWS, which began with regionally representative sampling of households containing workers.ⁱⁱ After exclusion of refusals and households without workers eligible for interview, 1,971 workers were screened for having had any one of ten prompted employment 'difficulties, concerns or worries' in the previous three years. Of these, 48.6 per cent had experienced some. While caution is required in interpretation, this suggests that around half of Britain's workers have experienced a problem at work. A DTI study made similar **use of prompts** to identify concrete issues and found that 42 per cent of respondents reported problems in the previous five years (Casebourne et al. 2006: 98) – a major increase on an earlier study, which asked 'Have you personally experienced any problems at work over the last 3 years in relation to your rights at work?' (Meager et al. 2002: 176). This approach conflated awareness of 'rights' with experience of 'problems', and found that only 16 per cent reported problems. The contrast underlines the importance of sensitivity and clarity in survey identification of 'problems' at work.

The URWS survey then excluded unionised workers earning above the median and focused on a sample of 501 lower paid, unrepresented workers with problems at work over the past three years.

Who are the lower paid, non-unionised with problems at work?

The URWS sample provides an indication of who experiences and/or reports problems – (although the two cannot be distinguished) - by comparison with the Labour Force Survey (LFS, 2004) and a sub-sample of non-unionised workers earning below the median in the workforce (the 'vulnerable' in the LFS). Women workers were significantly more likely to be present in the URWS than in the LFS, but, partly reflecting women's low pay, their over-representation in the URWS was similar to their dominance among the vulnerable in the LFS.ⁱⁱⁱ However, young workers (24 years or less) were under-represented in our sample compared to the vulnerable in the LFS –

concern or worry) et puis s'est focalisée sur dix types de griefs survenus au cours des trois années précédentes (tableau 1).

Qui, alors, rencontrent des problèmes au travail ? Une indication est devenue apparente dès la première phrase de l'enquête URWS, qui a démarré par un échantillonnage représentatif à l'échelle régionale de ménages comprenant des travailleurs^v. Après l'exclusion de refus et des ménages n'ayant pas de travailleurs susceptibles d'être interviewés, 1 971 travailleurs ont été sélectionnés pour avoir rencontrés n'importe laquelle des dix principales « *difficulté, préoccupation ou inquiétude* » au cours des trois années précédentes. Parmi eux, 48,6 % en avaient eues plusieurs. Prenant toutes les précautions nécessaires dans l'analyse, cela suggère qu'environ la moitié des travailleurs britanniques ont rencontré un problème au travail ; Une étude du DTI a adopté une méthode comparable de **catégories pressenties** (*prompts*) afin d'identifier des problèmes concrets pour trouver que 42 %s des personnes interviewées ont fait part de problèmes rencontrés durant les cinq dernières années (Casebourne et al. 2006: 98) – une augmentation considérable par rapport à une étude précédente, qui avait demandé : « Avez-vous rencontré personnellement des problèmes au travail depuis les 3 dernières années qui touchent à vos droits au travail ? (Meager et al. 2002: 176) Cette approche a mis en rapport la conscience des « droits » avec l'expérience des « problèmes », pour trouver que seulement 16 % a fait part des problèmes. Ce contraste met en exergue l'importance de la sensibilité et de la clarté dans des enquêtes de l'identification des « problèmes » au travail.

L'enquête URWS a ensuite exclu les travailleurs syndiqués qui gagnent plus que le salaire médian pour se focaliser sur un échantillon de 501 travailleurs à bas salaire, non syndiqués, confrontés à des problèmes au travail pendant les trois années précédentes.

Qui sont les travailleurs à bas salaire, non syndiqués ayant des problèmes au travail ?

L'échantillon URWS donne une indication de qui rencontre des problèmes et/ou déclare avoir rencontré des problèmes – (même si les deux ne sont pas dissociables). C'est à comparer avec l'enquête sur la population active, Labour Force Survey (LFS, 2004) et un sous-échantillon de travailleurs non syndiqués gagnant moins que le salaire médiane de la population active (définie comme « vulnérable » dans la LFS). Il y avait plus de probabilité, et de manière significative, que femmes travailleuses se trouvent dans l'URWS que dans la LFS, mais cela reflète pour partie le bas salaire des femmes, leur sur-représentation dans l'URWS étant à relier avec leur dominance parmi les vulnérables dans les LFS.^{vi} Pourtant, les travailleurs jeunes (24 ans ou

possibly through sampling error due to telephone interviewing depending on fixed lines, which may be less common for young workers. Ethnic minority workers were significantly more likely to be present in the URWS than in the LFS and the vulnerable in it, which suggests a higher occurrence of problems. Workers in small workplaces (10-24 workers) were more likely to be in the URWS than in the LFS, but not its non-union, low-paid sub-sample, and thus partly reflects low unionisation in small workplaces (Kersley et al. 2006: 110, Grainger and Crowther 2007: 19) but perhaps surprisingly, those in medium-sized workplaces (50-249 workers) were more likely to be in the URWS, than in either LFS **comparator**. Interestingly, full-time workers had a similar presence in the URWS to the LFS, but a higher one than among the vulnerable in the LFS - suggesting more problems or a higher perception of them. Retail and hotels and catering had a stronger presence in the URWS than in the LFS and interestingly, those in Health and Social Services had a significantly higher presence in the URWS than in either **LFS comparators**, which suggests a concentration of problems here. Most strikingly, workers with less than six months' tenure were much more likely to be in the URWS than in the LFS or its low-aid, non-unionised sub-sample, as did temporary and agency workers, which supports the discussion (above) of their heightened vulnerability.

Finally the majority of the URWS sample, 58 per cent, had never been union members, 34 per cent had been members at some time and 6 per cent were members when they had their problems, but without union recognition or representation.

What problems are experienced and did workers do anything to resolve them?

The URWS first asked respondents about all problems experienced at work in any job in the previous three years, then about details of problems in *one* job and finally about *one* problem (the 'main problem'), prioritised as one which the worker 'pushed hardest' to resolve. Table 1 summarises the results and shows that problems with pay, work relations, such as stress and bullying, workload, working hours and job security were the chief problems, although all workers suffered from multiple problems.

moins) étaient sous-représentés dans notre échantillon comparé aux vulnérables de la LFS – ce qui pourrait s'expliquer par l'enquête par téléphone sur des lignes fixes, moins utilisées par les jeunes. Il y avait une probabilité de fréquence plus significativement plus élevée de travailleurs de minorités ethniques dans l'URWS que dans la LFS et de vulnérables parmi eux, suggérant une accumulation plus importante de problèmes. Les travailleurs dans les petites entreprises (10 à 24 travailleurs) avaient plus de chance d'être dans l'URWS que dans la LFS, mais pas dans le sous-échantillon à bas salaires et non syndiqués, et ce qui reflète partiellement la faible syndicalisation dans les petites entreprises. (Kersley et al. 2006: 110, Grainger and Crowther 2007: 19) mais, et cela peut sembler étonnant, ceux des entreprises de taille moyenne (50-249), avaient plus de chance de se trouver dans l'URWS que dans l'une ou l'autre des LFS. Il importe de souligner que les travailleurs à plein temps avaient une présence comparable dans la l'URWS et la LFS, mais plus élevée que parmi les vulnérables – ce qui suggère plus de problèmes ou une perception plus élevée de ces problèmes. La distribution, l'hôtellerie et restauration avaient une présence plus importante dans l'URWS que dans la LFS et, point intéressant, les Services sociaux et de santé (Health and Social Services) étaient présents de manières bien plus significative dans l'URWS que dans les **comparateurs de LFS**, ce qui implique une concentration de problèmes ici. Plus frappant, les travailleurs ayant moins de six mois d'ancienneté avaient bien plus de chance de se trouver dans l'URWS que dans la LFS ou son sous-échantillon, non syndicalisé et bas salaires, ce qui implique ici une concentration de problèmes, comme c'était le cas des intérimaires ou des travailleurs d'agence, ce qui renforce la discussion (ci-dessus) de leur vulnérabilité accentuée.

Enfin, la majorité de l'échantillon de l'URWS, 58%, n'avait jamais été syndiqués, 34% avaient été membres d'un syndicat à un certain moment et 6% étaient membres quand ils avaient leurs problèmes, mais sans reconnaissance ou représentation syndicales.

A quels problèmes les travailleurs étaient- ils confrontés et ont-ils agit pour les résoudre?

L'URWS a commencé par questionner les % sur tous les problèmes qu'ils ont rencontrés quel que soit l'emploi qu'ils ont occupés au cours des trois années précédentes, puis sur les détails des problèmes dans *un* de ces emplois et enfin, sur le "problème principal", mis en priorité comme le problème qu'un travailleur avait le plus essayé de résoudre. Les résultats se sont résumés dans le tableau 1 qui démontre que les problèmes de paie, de relations au travail, de stress et de harcèlement, de lourde charge de travail, des heures de travail et de sécurité au travail représentaient les problèmes majeurs, bien que tous les travailleurs souffraient de multiples

Table 1 here.

Respondents were asked 'Do you feel your problems were an infringement of your rights?' This question was deliberately framed to probe beyond a sense or knowledge of legal rights alone. While responses could include reference to infringement of employment rights, they also encompassed 'rights' in terms of a sense of 'fairness' – as expressed in 'fair treatment of employees' in the government's White Paper 'Fairness at Work' (DTI, 1998: 1.9), and in its recent statement on 'Success at Work (DTI, 2006: 5). In total, 278 people thought that one or more of their problems were an infringement of their rights (55 per cent). Forty per cent of all problems experienced were viewed as rights infringements.

Only 14 per cent of respondents said they did nothing about their problems. These were more likely to have been in their job for less than a year and to be in semi-skilled manual occupations. Pessimism and fear were their main rationales, particularly, 'I did not think I would be successful' (12 per cent), 'others at work had the same problem, and that made me put up with it' (12 per cent) and 'I was worried I might lose my job' (11 per cent). This refutes assumptions of worker passivity: once workers register a 'problem', they are likely to act.

Before acting to resolve their main problem, 61 per cent took advice. Those with pay, opportunities, discrimination, workload, health and safety, contract and work relations problems, and women, disabled workers and those who perceived that their rights had been violated were significantly more likely to seek advice than others. Several sources of advice were sought, with a third approaching managers and friends and work colleagues. A significant minority approached Citizens' Advice (13 per cent), but few sought trade unions, ACAS or Law Centres (5, 3 and 1 per cent respectively). Interestingly, workers were most strongly influenced by the advice of friends or colleagues (20 per cent), followed by family and friends (16 per cent). Managers had greatest influence for only a tenth of respondents. The majority (91 per cent) of those who took advice then went on to take action, but three quarter of those who did not take advice also went on to act. A major finding of the URWS was that the vast majority of all respondents acted to resolve their main problem – 86 per cent – with discrimination and pay problems leading to an even greater predilection to act (95 and 91 per cent took action respectively). While a sense of rights infringed did not make

problèmes.

Tableau 1 ici

On a demandé aux enquêtés : « Pensez-vous que vos problèmes étaient liés à une violation de vos droits ? » La question a été formulée délibérément pour sonder au-delà d'un certain sentiment ou connaissance des seuls droits juridiques. Alors que les réponses pouvaient faire référence à la violation du droit du travail, elles entendaient aussi les « droits » dans une notion d'« équité » - tel que cela s'exprime dans le « traitement équitable envers les salariés dans le livre blanc du gouvernement » « *Fairness at Work* » (DTI, 1998: 1.9), ainsi que dans sa déclaration récente sur la « Réussite au travail » (*Success at Work* DTI, 2006: 5). Au total, 278 personnes ont pensé que un ou plusieurs problèmes représentaient une atteinte à leurs droits (55%). Quarante-quatre % des problèmes rencontrés étaient considérés comme des violations des droits.

Seuls 14% des enquêtés ont dit qu'ils n'ont rien fait à propos de leurs problèmes. Il leur était plus probable d'avoir été employé depuis moins d'un an et d'occuper des postes de travail manuel semi-qualifié. Le pessimisme et la crainte dominait leur façon de raisonner, en particulier, « je ne pensais pas que j'allais réussir (12%) », ou bien « d'autres au travail avaient le même problème et c'est à cause de cela que j'ai fini par m'y faire » (12%), ou « je m'inquiétais en pensant que je pouvais perdre mon emploi » (11%). Cela contredit la présomption de passivité du travailleur : une fois que les travailleurs reconnaissent un « problème », ils préfèrent agir pour le régler.

Avant d'agir pour résoudre le problème principal, 61% ont cherché des conseils. C'était beaucoup plus fréquent pour les travailleurs confrontés à des problèmes de paie, d'avancement, de discrimination, de charge de travail, de sécurité ou d'hygiène de problèmes de relations ou de contact, ainsi que pour les femmes, les travailleurs handicapés et pour les travailleurs considérant que leurs droits avaient été violés de chercher du conseil, comparés à d'autres.

Ils ont recherché plusieurs sources de conseil. Un tiers s'est adressé à leur manager, aux amis et aux collègues. Une minorité significative s'est adressée aux Conseils Citoyens (Citizen's Advice) mais peu ont contacté les syndicats, ACAS ou les Centres de conseil juridiques (Law Centres) (5, 3 et 1 % respectivement). Constatons que les travailleurs étaient les plus influencés par les conseils d'amis ou de collègues (20%), par les membres de la famille ou par des amis (16%). Les supérieures hiérarchiques ont eu la plus grande influence pour seulement un dixième des enquêtés. La majorité (91%) de ceux qui ont pris des conseils ont fini par agir, mais les trois quarts de ceux qui n'ont pas pris du conseil ont fini aussi par agir.

action more probable, regression analysis showed that respondents with multiple problems – and three fifths had more than one problem - were more likely to act than those with just one.

What did they do? Respondents were first asked about all actions to resolve their main problem and then about the most important one taken (Table 2).

Table 2 here

Most tried several options (the mean number of actions was 2.2) and Table 2 shows that the majority tried to solve matters informally with line managers, followed by senior managers and very few used formal grievance procedures. It could be that this was because these were not available. Their presence was, indeed low - 62 per cent of respondents had such procedures compared with the British average of 96 per cent of employees (Kersley et al 2006: 213).^{iv} This may be due to low awareness among the sample (although only 4 per cent answered that they 'did not know' to this question), as well as the fact that the URWS included those in workplaces with below 10 workers (22 per cent of respondents), whereas Kersley et al (2006: 14) did not. However, the same low proportions (12 per cent) of workers reported that they used these formal procedures whether or not they stated that they had them. Thus, unavailability of formal procedures did not explain their low use. External recourse to help was also very low – the highest being to a Citizens Advice Bureau (11 per cent of the sample), and application to an Employment Tribunal was extremely rare (2 per cent of the sample).

The government's approach to vulnerable workers is based on individual rights: they are to be encouraged to be 'aware of their rights', while agencies should 'help' them. Yet the second surprising finding of the URWS was the frequency of informal *collective voice*. A quarter of the URWS and 28 per cent of those who took action responded positively when asked: 'Did you join with others in your workplace who share your concerns, to get together as a group to pursue your claims?'. This was significantly more likely among

Une conclusion majeure de l'URWS était que la vaste majorité des enquêtés a agi pour résoudre leur problème principal – 86% - avec encore plus tendance à agir en ce qui concerne des problèmes de discrimination et de salaire (95 et 91 respectivement). Alors que le sentiment de voir bafoués ses droits n'a pas en soi rendu plus probable le fait d'agir, la régression statistique a démontré que des enquêtés rencontrant de multiples problèmes – et plus de trois cinquièmes avaient rencontré plus d'un problème – étaient plus disposés à agir que ceux qui n'en rencontraient qu'un.

Qu'est-ce qu'ils ont fait ? On a commencé par demander aux enquêtés de décrire l'ensemble des actions qu'ils ont engagées pour résoudre leur problème principal et ensuite, l'action la plus importante (Tableaux 2).

Table 2 here

La plupart d'entre eux ont tenté plusieurs options (le nombre moyen était de 2,2) et le Tableau 2 démontre que la majorité a essayé de résoudre les problèmes de manière informelle avec leur supérieur, puis auprès de l'encadrement senior et très peu ont eu recours à la procédure formelle de règlement des contentieux. Il est possible que cela puisse s'expliquer par l'absence de telles procédures. Leur présence était en fait peu fréquente – 62% des enquêtés disposaient de telles procédures comparé à la moyenne britannique de 96% de employés (Kersley et al 2006: 213).^{vii} Cela est peut dû à un manque de connaissance de leur existence par l'échantillon (bien que seulement 4 % ont répondu qu'ils « ne savaient pas » à cette question) en plus du fait que l'URWS a pris en compte les lieux de travail qui comptaient moins de 10 travailleurs (22 % des enquêtés), ce qui n'était pas le cas pour Kersley et al (2006 : 14). Pourtant, ces mêmes proportions peu élevées de travailleurs (12 %) ont déclaré avoir eu recours à ces procédures formelles, qu'ils les aient ou non déclarées comme telles. Ainsi, le manque de présence de procédures formelles ne peut pas expliquer leur faible usage. Le recours à de l'aide extérieure a été aussi peu élevé – le plus fréquent étant le Bureau de conseil aux citoyens (Citizens Advice Bureau : 11 % de l'échantillon) et des demandes faites au Tribunal de l'emploi (Employment Tribunal) étaient extrêmement rares (2 per cent de l'échantillon).

L'approche du gouvernement envers les travailleurs vulnérables se base sur les droits individuels : ils doivent être encouragés à « connaître » leurs droits, alors que les agences devraient les « aider ». Et pourtant, une deuxième conclusion surprenante de l'URWS était la fréquence de la *voix collective* informelle. Un quart de l'URWS et 28 % de ceux qui ont agi ont répondu positivement à la question suivante : « Avez-vous recherché à vous joindre à d'autres sur votre lieu du travail qui partagent les mêmes préoccupations, à vous regrouper afin de mieux voir aboutir

<p>workers in the Transport, Storage and Communication industries and in Health and Social Work and interestingly, the more problems a respondent had experienced, the more likely they were to take informal collective action, possibly because this increased the likelihood that some of these problems were shared.</p> <p>Mobilisation theory points to the importance of group interest identification in the process of individuals transforming individual grievances to collective action (Kelly, 1998: 27) and group identification was explored in two ways in the URWS. The first was whether there was any relationship between the social nature of work and informal collective action. Team-working did predict taking informal collective action – 30 per cent of those working in a team and able to talk joined with others, compared with 24 per cent of sample took group action. Secondly, the survey asked respondents whether they felt their own problem was shared by others. Three quarters thought that it was, and among these, three-quarters also said that they attempted group solutions. Both these findings demonstrate an association between collective identity and collective action. Collective action was limited: for 78 per cent of the sample, it was discussing with others what to do about the problem, although 19 per cent went as a group to management, and 13 per cent organised a group meeting – arguably more advanced forms of mobilisation. Nevertheless, the evidence points to the persistence of collectivity in the workplaces, which has no place in the government's approach to vulnerability, which emphasises worker individualism and passive need for help.</p>	<p>vos revendications ? » On trouve plus d'occurrence du phénomène, de manière significative, chez les travailleurs du transport, de l'entrepôt et de la communication ainsi que chez les travailleurs sociaux et dans la santé et, de manière intéressante, plus les enquêtés ont rencontré de problèmes, plus ils avaient tendance à s'engager dans des actions informelles, peut-être parce que cela augmentait la probabilité que voir ces problèmes partagés.</p> <p>La théorie de la mobilisation insiste sur l'importance de l'identification de l'intérêt de groupe dans le processus de transformation par des individus des contentieux individuels en action collective (Kelly, 1998: 27) et l'identification de groupe a été explorée de deux façons dans l'URWS. La première était de se demander s'il existait une relation entre la nature sociale du travail et l'action collective informelle. Les travailleurs en équipe avaient en effet tendance à s'engager dans l'action collective informelle – 30 % de ceux qui travaillaient en équipe et se trouvant en mesure de parler avec d'autres, comparé à 24% du groupe de l'échantillon ont engagé une action. Deuxièmement, on a demandé aux enquêtés s'ils pensaient que leurs propres problèmes étaient partagés par d'autres. Les trois quarts pensaient que tel était le cas et parmi eux, les trois quarts ont dit aussi qu'ils avaient tenté des solutions de groupe. Ces deux conclusions démontrent qu'une association existe entre identité collective et action collective. L'action collective était limitée : pour 78% de l'échantillon, il s'agissait de discuter avec d'autres sur la façon d'aborder le problème, alors que 19% se sont présentés en groupe auprès de la direction et 13% ont organisé une réunion du groupe - ce qu'on peut considérer comme des formes plus avancées de mobilisation. Néanmoins, les indications suggèrent que des pratiques collectives continuent à exister sur le lieu du travail, mais qui n'est nullement pris en compte dans l'approche gouvernementale de la vulnérabilité, qui fait surtout ressortir l'individualisme du travailleurs et le besoin passif de l'aide.</p>

The survey showed, however, that informal collective action was attempted, but not pursued further. Once informants were asked to focus on the most important action they ended taking, informal collective action accounted for only 8 per cent, with approaches to line managers and senior managers accounting for 44 and 25 per cent. Nevertheless, all other lines of action also diminished by similar or greater amounts: to 3 per cent in using the grievance procedure, seeking friends and family, the CAB or a union, and to below 2 per cent in starting employment tribunal proceedings (Table 2).

Outcomes: The Paucity of Conclusions.

The third and disheartening finding of the URWS was the paucity of outcome to these efforts. The 86 per cent of sample respondents who took action were asked, 'Did this action lead to any conclusion with your employer?' – a question framed to identify any conclusion at all, rather than a resolution to the problem. Of the 429 respondents who took action, 47 per cent had no outcome at all. Just 38 per cent reported that their problem was brought to a conclusion and only 49 per cent of these were satisfied. In total, almost half of those who acted had no result and 18.6 per cent reached a satisfactory resolution – 16 per cent the whole sample. These low levels of satisfactory resolution resonate with other research findings, such as Genn's (1999: 157), which found that 52 per cent of those who took action on an employment problem with potential legal redress reached no agreement and no resolution, and a West Midlands employment advice line survey of its users, which found that just under half of respondents resolved their problem (Russell and Eyers 2002: 2).

When workplaces had mechanisms for regular consultation and communication between employees and management, problems were more likely to reach a conclusion, and to be resolved satisfactorily.^{viii} However, respondents who had a formal grievance procedure were not significantly more likely to get a conclusion or a satisfactory resolution than those who worked in a workplace without such a procedure (Table 3).

Table 3 here

Taking informal collective action was more likely than other actions to result

L'enquête a montré, toutefois, que l'action collective informelle a bien été tentée, mais sans suite. Quand l'on demandait aux enquêtés de se centrer sur l'action la plus importante qu'ils avaient fini par engager, l'action collective informelle ne représentait plus que 8%, les démarches auprès du supérieur hiérarchique et des cadres supérieurs représentait 44 et 25% respectivement. Néanmoins, toutes les autres lignes d'action ont connu le même sort à plus ou moins grande échelle: 3 % ont utilisé la procédure de règlement des contentieux, les amis ou la famille, le CAB ou un syndicat, et moins de 2 % ont lancé des procédures auprès tribunal du travail (tableau 2).

Résultats: la faiblesse des résultats.

Le troisième résultat décourageant de la URWS montre le manque d'effet de ces efforts. Aux 86 % des enquêtés de l'échantillon qui ont agi, on a demandé, «Est-ce que cette action a conduit à une conclusion quelconque avec votre employeur?» - Une question formulée pour identifier tout type de traitement, plutôt qu'une résolution du problème. Sur les 429 interrogés qui ont mené une action, 47 % n'ont obtenu aucun résultat. 38 % ont indiqué que leur problème avait été résolu, mais seulement 49 % d'entre eux en étaient satisfaits. Au total, près de la moitié de ceux qui avait agi n'ont obtenu aucun résultat et 18,6 % seulement ont été satisfaits du résultat – soit 16 % de la totalité de l'échantillon. Ces faibles taux de satisfaction font échos à d'autres résultats de la recherche, comme ceux de Genn (1999: 157), qui a trouvé que 52 % des personnes qui se sont engagés dans une action à propos d'un problème lié à l'emploi avec un recours juridique potentiel, n'ont rien obtenu, et l'enquête en ligne des utilisateurs de West Midlands a révélé que moins de la moitié des enquêtés avaient résolu leur problème (Russell et Eyers 2002: 2).

Lorsque les mécanismes de consultation et de communication régulières sont prévus entre les employés et la direction sur les lieux de travail, les problèmes ont plus de chance d'être résolus et de l'être de façon satisfaisante. Toutefois, les enquêtés pour lesquels existait une procédure officielle d'examen des plaintes n'étaient pas forcément mieux placés pour arriver à un dénouement ou à une solution satisfaisante que ceux qui travaillaient dans des lieux où ces procédures n'existaient pas (tableau 3).

Le tableau 3 ci -

Entreprendre une action collective informelle, plus que toute autre action, a plus de chance d'aboutir, mais pas nécessairement de déboucher sur une

in a conclusion to the problem, but not to result in a satisfactory resolution. This cannot be easily interpreted, although it appears that it produces 'voice' in forcing some kind of an outcome, but the limited forms of collective action suggest it is not effective in terms of a satisfactory resolution to those with problems.

What happened to workers unable to bring satisfactory resolution to their problems? Theory would suggest that failure to use voice to resolve a problem would make exit more likely (Hirschman 1970). However, most vulnerable workers tried to overcome difficulties, failed in their efforts but remained in their job – 58 per cent were in the 'problem' job when interviewed. Two-fifths, took action and left their jobs. Regression analysis showed that respondents who took their problem to a senior manager and respondents who took a case to an Employment Tribunal were more likely to have quit, possibly because these actions suggest heightened confrontation or more serious problems. Workers who had experienced the problem within the first six months of employment and ethnic minority respondents were also more likely to quit, but interestingly, those workers who took informal collective action were less likely to quit. This suggests a paradoxical outcome for collective action: on the one hand, it was associated with reduced turnover and thus could benefit management, but the fact that it produced conclusions, but not satisfactory resolutions, may contribute to frustration, which could have many consequences – reduced motivation, lower productivity, absence or further conflict – all of which are arguably counterproductive to 'stable' industrial relations.

It was also observed that there was a positive relationship between having a mechanism for regular consultation with management and resolution to problems, but none between having grievance procedures and reaching an outcome. Workers were less likely to quit if their workplace had a joint consultation mechanism and also if they had a grievance procedure. This suggests that regular consultation may benefit dispute resolution and increase retention, but grievance procedures do not do much for workers in terms of bringing about satisfactory resolutions to problems, although they serve management by reducing labour turnover with its associated costs.

plus de chance d'aboutir, mais pas nécessairement de déboucher sur une solution satisfaisante. Cela n'est pas facile à interpréter, bien qu'il semble que cela produise une «voice» poussant à une forme de résultat, mais les formes limitées d'action collective indique que celle-ci n'est pas efficace pour ceux qui ont des problèmes à trouver une issue favorable.

Qu'est-il advenu de travailleurs qui ne sont pas parvenus à trouver une solution satisfaisante à leurs problèmes? Selon la théorie la non-utilisation de la *voice* pour résoudre un problème rendrait *l'exit* plus probable (Hirschman, 1970). Toutefois, la plupart des travailleurs vulnérables qui ont essayé de surmonter les difficultés, ont échoué dans leurs tentatives mais sont restés dans l'emploi- 58 % étaient dans le poste « problème » lors de l'entretien. Deux cinquièmes, ont engagé une action et quitté leur emploi. L'analyse de régression montre qu'il était plus probable que les enquêtés qui avaient fait part de leurs problèmes à un dirigeant senior et les enquêtés qui avaient contacté le tribunal du travail aient quitté leur emploi, peut-être parce que ces confrontations ouvrent la voie à une confrontation plus ardue ou indiquent des problèmes plus graves. Les travailleurs qui ont connu le problème dans les six premiers mois d'emploi et les enquêtés appartenant à de minorités ethniques étaient aussi davantage sujets au départ, mais de façon intéressante, les travailleurs informels qui ont mené une action collective étaient moins susceptibles de l'être. Cela suggère un résultat paradoxal à propos de l'action collective: d'un côté elle est associée avec baisse du taux de rotation de la main-d'oeuvre et de se fait peut se révéler bénéfique pour la direction, mais le fait qu'elle se dénoue sans pour autant aboutir à des solutions satisfaisantes, peut contribuer à la frustration, avec plusieurs conséquences – réduction de la motivation, baisse de la productivité, absentéisme ou poursuite des conflits – toutes contre-productives pour stabiliser des relations industrielles.

On a aussi pu observer une relation positive entre un mécanisme de consultations régulières avec la direction et la résolution des problèmes, mais aucun lien entre procédure de règlement des griefs et l'obtention d'un résultat. Les travailleurs sont moins susceptibles de partir s'il existe un mécanisme de consultation collective et s'il existe une procédure de règlement des plaintes. Cela montre bien que la consultation régulière peut bénéficier au règlement des différends et accroître la stabilité de la main-d'oeuvre, mais les procédures de règlement des plaintes n'ont pas d'impact en termes de résolutions satisfaisante des problèmes pour les salariés, bien qu'ils servent la direction en réduisant le turnover et ses coûts associés.

Conclusion.

Vulnerable work has been examined at two levels in this paper. First, in terms of the political contest regarding its definition and second in terms of providing survey data about its experience. The government has turned its attention to vulnerable work following evidence of employment abuse, but has insisted on a narrow view, which is more a list of the loci and symptoms of vulnerability than a definition, and which glosses over its key socio-economic core: the inequality of power in the employment relationship. This narrow interpretation is no accident. A treatment of vulnerability that avoids conflict of interest in the employment relationship is consistent with New Labour's 'partnership' conceptualisation of the employment relationship, and is consistent with its neo-liberal 'discourse of the 'third way' – a modernised unitary perspective (Fox 1966: 3)' (Smith and Morton, 2006: 402). Definition is further narrowed by the argument that potential vulnerability is only a problem if it is exploited (DTI, 2006: 25). This restricted view allows vulnerable employment to be regarded as a marginal issue not associated with the decline in collectivism in industrial relations and the fact that 72 per cent of the UK workforce is non-unionised. The assumption is that, for the majority of workers, industrial relations are fair and harmonious.

This paper shares the fundamental analysis of pluralist, radical and Marxist approaches to industrial relations, that the individual employee or worker is weak in relation to the greater power of the employer and argues that this is the root of vulnerability. To narrow the definition, we argue that vulnerability can be exacerbated by weak labour market power, which is demonstrated in low pay. The TUC has calculated that one in five or 5.3 million UK employees are vulnerable in terms of absence of collective bargaining coverage and being in the bottom third of the hourly income distribution. The URWS reported here takes for its definition a broader pay threshold as the bottom half of the earnings distribution and non-union membership, which means that 40 per cent of the workforce is in vulnerable employment. Within both definitions, **there is a spectrum**, with migrant workers and those with non-employee status among the most vulnerable.

The government remains committed to 'seeking to resolve more disputes in the workplace' (DTI, 2006: 39), even as it changes its strategy to achieve this following legislation to repeal the statutory dismissal and disciplinary and

Conclusion.

Le travail vulnérable a été examiné sous deux angles dans cet article. Tout d'abord, en termes politiques à propos de sa définition et ensuite en termes de données empiriques. Le gouvernement a porté son attention sur le travail vulnérable à la suite de preuves d'abus dans l'emploi, mais a insisté sur une vision étroite, fondée sur une liste des lieux et symptômes de la vulnérabilité plutôt qu'une véritable définition, passant sous silence ses principales dimensions socio-économiques de base: l'inégalité de pouvoir dans la relation d'emploi. Cette vision restrictive n'est pas un hasard. Un traitement de la vulnérabilité qui évite de traiter des conflits d'intérêt dans la relation d'emploi est en parfait accord avec la conception « partenariale » de la relation d'emploi telle que la conçoit le New Labour. En accord aussi avec son discours néo-libéral de la « troisième voie »- une perspective unitaire modernisée (Fox, 1966: 3) »(Smith et Morton, 2006: 402). La définition est également tronquée par l'argument selon lequel la vulnérabilité potentielle n'est pas un problème tant qu'elle n'est pas exploitée (DTI, 2006: 25). Ce point de vue permet de traiter l'emploi vulnérable comme d'une question marginale et non comme liée au déclin du collectif dans les relations professionnelles et au fait que 72 % de la force de travail du Royaume-Uni est non-syndiquée. L'idée est que, pour la majorité des travailleurs, les relations industrielles sont équitables et harmonieuses.

Cet article partage l'analyse fondamentale des approches pluraliste, radicale et marxiste des relations industrielles, que l'employé ou le travailleur est en position de faiblesse par rapport au pouvoir de l'employeur et là se trouvent les racines de la vulnérabilité. Pour peaufiner la définition, nous affirmons que la vulnérabilité est aggravée par un pouvoir faible sur le marché du travail, qui se manifeste dans les bas salaires. Selon le TUC, 20% soit 5,3 millions de salariés britanniques sont vulnérables, non couverts par une convention collective et avec un salaire se situant dans le tiers inférieur des revenus horaires. L'URWS utilise une définition plus large : la moitié inférieure des revenus et le fait de ne pas être syndiqué, ce qui revient à dire que 40 % de la main-d'œuvre est vulnérable. Dans les deux définitions les travailleurs migrants et ceux qui n'ont pas le statut de salarié font partie des plus vulnérables.

Le gouvernement continue de "chercher à régler les conflits sur le lieu de

grievance procedures of the Employment Act 2002 in 2009 (DTI, 2007, House of Lords, 2007). Policy both on vulnerable employment and on workplace dispute resolution has so far been informed by little research evidence. In 2001, the government asserted that workers were becoming increasingly litigious in a new 'compensation' culture (DTI, 2001), but premised its case on selective use of evidence (Hepple and Morris 2002, Author A 2005, 2007a). Academic industrial relations has until recently been dominated by the concerns of institutional processes, the unionised workforce and collective bargaining and while the decline in unionisation and union revitalisation are key areas of analysis, the non-unionised themselves, who comprise the majority of employees, have been marginalised to a few, albeit important, case studies (Dundon and Rollinson 2004, Dundon et al. 2005). The importance of vulnerability and the predominance of the non-unionised indicate the need for research on grievances and dispute resolution among those without collective representation at work.

This paper presents survey evidence on how lower paid, non-unionised workers fare when attempting to resolve disputes within the workplace. The findings suggest that almost half of workers in Britain have had problems at work in the previous three years, a finding consistent with government commissioned research (Casebourne et al. 2006). Around half felt their problem an infringement of their rights. When details of problems were examined, aspects of work intensification emerged as the main ones: stress, being given too much work without enough time and management taking advantage or bullying.

The URWS was equally concerned with responses to problems as with their nature. Most workers (61 per cent) sought advice about what to do. Most sought advice from managers, colleagues and friends and family, and the latter two categories had the most influence. A significant minority also approached Citizens Advice (13 per cent), especially if they felt that their rights were violated, and if their problems concerned discrimination, pay, job security, taking time off and working hours.

Most (58 per cent) were still in the job in which they had their main problem, which indicates that the assumption that the first response to problems among the vulnerable unorganised is to leave is wrong. One of the

Le gouvernement continue de "chercher à régler les conflits sur le lieu de travail» (DTI, 2006: 39), même s'il change de stratégie pour atteindre cet objectif, continuant à légiférer pour supprimer le licenciement statutaire et les sanctions disciplinaires et les procédures de règlement des griefs de la loi sur l'emploi de 2002 en 2009 (DTI, 2007, la Chambre des Lords, 2007). La politique sur l'emploi vulnérable et sur les conflits sur les lieux de travail a jusqu'ici été peu informée par la recherche de preuves. En 2001, le gouvernement a affirmé que les travailleurs sont de plus en plus enclins à des litiges, dans une nouvelle culture de la "compensation" (DTI, 2001), mais a fait reposer son argumentaire sur une utilisation sélective de la preuve (Hepple et Morris 2002, Auteur A 2005, 2007a). La recherche académique sur les relations industrielles a principalement été préoccupée par l'analyse des processus institutionnels, la force de travail syndiquée et la négociation collective, le déclin de la syndicalisation et sa revitalisation en étant les principaux domaines d'analyse. Les questions ayant trait aux non-syndiqués eux-mêmes, qui constituent la majorité des salariés, ont été marginalisées, réduites à quelques, quoique importantes, études de cas (Dundon Rollinson et 2004, Dundon et al. 2005). L'importance de la vulnérabilité et la prédominance des non-syndiqués indiquent la nécessité pour la recherche de se concentrer sur les plaintes et le règlement des conflits chez ceux qui n'ont pas de représentation collective au travail.

Cet article montre ce que les moins bien payés et non-syndiqués font pour tenter de résoudre les différends sur leurs lieux de travail. Près de la moitié des travailleurs en Grande-Bretagne ont eu des problèmes au travail dans les trois dernières années, un résultat qui converge avec une recherche commanditée par le gouvernement (Casebourne et al. 2006). Près de la moitié estimaient que leur problème était une violation de leurs droits. Lorsque les détails des problèmes ont été examinés, certains aspects de l'intensification du travail sont apparus parmi les plus importants: le stress, avoir trop de travail à effectuer sans suffisamment de temps, ou l'intimidation. L'URWS était tout aussi concernée par des réponses sur la nature des problèmes. La plupart des travailleurs (61 %) ont sollicité des conseils. La plupart ont cherché conseil auprès des gestionnaires, collègues et amis et la famille, et les deux dernières catégories ont le plus d'influence. Une importante minorité a également contacté Citizens Advice (13 %), en particulier s'ils estiment que leurs droits ont été violés, et si leurs problèmes concernent la discrimination, les salaires, la sécurité de l'emploi, les heures de travail.

most striking findings of the URWS is that passive acceptance is not the dominant response either: 86 per cent of the sample tried to do something within their workplace to resolve their problem, primarily by approaching line and senior managers and the more problems a person had, and certain problems, further increased the likelihood of taking action. Importantly, those who had left and those who remained in their job were equally likely to have acted. For policy makers, a further significant result was the low proportion who used the official grievance procedure, in spite of the fact that the survey took place after the statutory grievance procedures were put into place in October 2004. The even lower percentage which began employment tribunal proceedings is less surprising in view of similar survey evidence (Kersley et al. 2006: 227). One of the most surprising findings, considering that this study focused on the non-unionised and the majority of the sample had no union experience, was the high proportion (28 per cent of those who took action) who attempted collective solutions to their problems, primarily through group discussion, but also with a minority organising group delegations to management or organising group meetings. This underlines the fact that managerial initiatives to individualise employment relations have not destroyed the collective nature of labour. In other parts of our analysis, we explore further the implications of informal collective action for workplace organisation, as well as findings on respondents' attitudes to trade unions (Author A and Author B 2008).

The final and sobering finding is that very few vulnerable workers found a satisfactory resolution to their problems. Indeed, for 47 per cent, nothing happened after all their efforts. Only 18 per cent of those who took action and 16 per cent of all those with problems had a satisfactory outcome. Problems that respondents perceived to be violations of their rights were even less likely to be satisfactorily resolved. Collective action increased the likelihood of there being an outcome, but not a satisfactory one, and decreased the likelihood of exit. Thus, spontaneous collectivity is not dead, but without being harnessed into organised power, it may only improve employment stability and force outcomes to problems better than other strategies, but not in workers' interests. The existence of grievance and disciplinary procedures did not increase the likelihood of conclusions to problems, or satisfactory resolutions, but decreased the likelihood of exit. They thus appeared to serve managerial interests in reducing turnover, but not in achieving their purpose of assisting dispute resolution. By contrast, when workplaces had mechanisms for regular consultation and

de travail.

La plupart (58 %) étaient toujours dans l'emploi dans lequel ils ont leur principal problème, ce qui indique que l'hypothèse selon laquelle la première réponse aux problèmes est de quitter son travail, est fautive. L'une des conclusions les plus frappantes de l'URWS est que de l'acceptation passive n'est pas la réaction dominante : 86 % de l'échantillon a essayé de réagir sur leur lieu de travail pour résoudre leur problème, principalement en en parlant avec leur hiérarchie, et plus une personne a de problèmes plus la probabilité d'agir s'accroît. Fait important, ceux qui ont quitté et ceux qui sont restés dans leur emploi étaient aussi susceptibles d'avoir agi. Pour les décideurs, un autre résultat significatif était la faible proportion qui utilise la procédure officielle de règlement des contentieux, en dépit du fait que l'enquête a eu lieu après que la procédure de règlement statutaire des contentieux ait été mis en place en Octobre 2004. Le pourcentage encore plus faible qui a commencé une procédure auprès tribunal du travail est moins surprenante au regard de résultats d'enquête similaires (Kersley et al. 2006: 227). L'une des conclusions les plus surprenante, compte tenu du fait que cette étude a porté sur les non-syndiqués et que la majorité de l'échantillon n'a pas d'expérience de syndicalisme, a été la forte proportion (28 % des personnes qui ont pris des mesures) qui a tenté des solutions collectives, principalement par des discussions de groupe, mais aussi par l'organisation de délégations auprès de la direction ou l'organisation de réunions de groupe. Cela souligne le fait que les initiatives des directions visant à individualiser les relations de travail n'a pas détruit le caractère collectif du travail. Dans d'autres parties de notre analyse, nous explorons plus avant les incidences de l'action collective informelle sur l'organisation du travail, ainsi que sur les attitudes les enquêtés à l'égard des syndicats (Auteur A and Auteur B 2008).

La dernière conclusion donne à réfléchir : très peu de travailleurs vulnérables ont trouvé une issue satisfaisante à leurs problèmes. En effet, pour 47 %, il ne s'est rien passé malgré leurs efforts. Seulement 18 % des personnes qui ont pris des mesures et 16 % de ceux qui ont des problèmes ont obtenu un résultat satisfaisant. Les problèmes que les enquêtés perçoivent comme des violations de leurs droits sont encore moins susceptibles d'être résolus de façon satisfaisante. L'action collective a augmenté la probabilité d'avoir un résultat, mais pas satisfaisant, avec une diminution de la probabilité de sortie. Ainsi, la collectivité spontanée n'est pas morte, mais sans être transformée en pouvoir organisé, elle peut seulement améliorer la stabilité de l'emploi et obtenir des résultats à des problèmes mieux que d'autres stratégies, mais pas

communication between employees and management, problems were more likely to be resolved, and to be resolved satisfactorily.

Considering the broad approach to vulnerability taken here, the low success rate of workplace resolution to problems is alarming. If the government's approach were adopted, confining the vulnerable to those suffering under ignorant and/or unscrupulous employers, then the results would arguably be worse still. Furthermore, young workers, probably the least informed and most insecure, were under-represented in the URWS. In other words, **out results err**, if anything, on the optimistic side.

Overall, these results must cast serious doubt on the effectiveness of the system of regulating the employment relationship for the majority of workers – the non-unionised – and expose the double disadvantage of the vulnerable: not only do they suffer from multiple problems at work, but when they try to resolve them, the overwhelming majority fail. The majority do not exit. When workers quit, they had first taken action to try to get a resolution. The low rate of any conclusion, let alone satisfactory outcome and the fact that these are less likely when workers feel that their rights have been violated suggests that the current system of individual workplace problem resolution is not delivering fairness at work. The fact that collective stoppages have declined 'to the lowest ever stretching back to 1930' cannot be interpreted, as the government does, that 'the UK's industrial relations framework is working better than ever' (DTI 2006: 5). This research has identified processes of unresolved problems at work which are likely to build a store of resentment and frustration among Britain's vulnerable workers.

obtenir des résultats à des problèmes mieux que d'autres stratégies, mais pas dans les intérêts des travailleurs. L'existence de plaintes et de procédures disciplinaires n'ont pas augmenté la probabilité de conclusions à des problèmes, ou résolutions satisfaisantes, mais a diminué la probabilité de sortie. Cela semble donc servir les intérêts du management grâce à la réduction du turnover, mais pas aider la résolution des différents. En revanche, lorsque les lieux de travail ont des mécanismes de consultation régulière et de communication entre les employés et la gestion, les problèmes sont plus susceptibles d'être résolus, et ceci de manière satisfaisante.

Compte tenu d'une approche de la vulnérabilité, telle qu'elle a été précisée ici, le faible taux de réussite de résolution de problèmes est alarmante. Si l'approche du gouvernement était adoptée, en se limitant aux personnes vulnérables souffrant de l'ignorance et / ou d'employeurs sans scrupules, les résultats seraient sans doute encore pire. En outre, les jeunes travailleurs, sans doute le moins bien informés et les plus précaires, étaient sous-représentés dans l'URWS. En d'autres termes, nos résultats se situeraient plutôt sur le versant optimiste.

Globalement, ces résultats doivent jeter un sérieux doute sur l'efficacité du système de régulation de la relation de travail pour la majorité des travailleurs – les non-syndiqués - et montrent le double désavantage des personnes vulnérables: non seulement elles souffrent de multiples problèmes au travail, mais quand elles essaient de les résoudre, l'écrasante majorité échoue. La majorité ne quitte pas son travail. Lorsque des travailleurs démissionnent, ils ont d'abord essayé de trouver une solution. Le faible taux de résolution de problème, avec encore moins des résultats satisfaisants surtout quand les travailleurs estiment que leurs droits ont été violés, suggère que le système actuel de résolution individuelle de problèmes sur le lieu de travail qui ne fournit pas de l'équité au travail. Le fait les grèves ont déclinées à un niveau "le plus bas depuis 1930» ne saurait être interprété, comme le fait le gouvernement qui conclut que «le cadre des relations industrielles tel qu'il existe au Royaume-Uni fonctionne mieux que jamais» (DTI 2006: 5). Cette recherche a identifié des processus de problèmes non résolus sur le lieu de travail et qui sont susceptibles de construire au Royaume-Uni une accumulation de ressentiment et de frustration chez les travailleurs vulnérables.

La question était « est-ce que les employés ou leurs représentants peuvent rencontrer régulièrement la direction pour discuter des questions liées aux lieux de travail ? ». De ce fait la question recouvre à la fois les organisations représentatives et les formes de communication directe, comme les réunions de *briefing*. Une fois de plus, les réponses dépendaient des perceptions de ceux qui répondaient. Seulement 3 % disaient ne pas savoir et 60 % qu'ils avaient un tel mécanisme. Ceci n'est pas directement comparable avec WERS 2004, qui a trouvé que seulement 42 % des employés travaillaient dans des lieux où existait un comité consultatif employé-direction – ils étaient 46 % en 1998 (Kersley et al. 2006: 127). Dans l'URWS, 73 % des réponses font état de procédures de consultation sur les lieux de travail de plus de 500 travailleurs, mais seulement 54 % dans les lieux de moins de 25 employés. Ces chiffres représentent 41 % de l'échantillon.

Tableau1. Nature des problèmes, pourcentage de réponses.

	Tous les problèmes vécus dans tous les emplois ces 3 dernières années		Tous les problèmes vécus dans screened job		Principal problème plus difficile à résoudre	
	Nombre	%	Nombre	%%	Nombre	%
1. Salaire (1)	191	38.1	181	36.1	80	16
2. Relations de tr, comme le stress ou l'intimidation	184	36.7	172	34.3	76	15.2
3. Charge de travail	160	31.9	143	28.5	46	9.2
4. Sécurité du travail	152	30.3	124	24.8	32	6.4
5. Heures de travaillées	143	28.5	127	25.3	32	6.4
6. Contrat ou description de l'emploi	133	26.5	115	22.8	24	4.8
7. Santé et Sécurité	122	24.4	109	21.8	42	8.4
8. Opportunités	121	24.2	102	20.4	27	5.4
9. Taking time-off	120	24.0	109	21.8	30	6
10. Discrimination (2)	89	17.8	76	15.2	19	3.8
Problèmes multiples					7	1.4
Problèmes non spécifiés qui au départ					86	17.2

n'étaient pas mentionnés which at first said did not act upon (3)

Notes: Résultats arrondis à une décimale.

(1) Tel que ne recevant pas la somme correcte, n'étant pas payé régulièrement, ou ne recevant pas de salaire pendant les vacances ou pour les heures supplémentaires, etc.

(2) Envers vous.

(3) 86 personnes ont déclaré tout d'abord n'avoir rien essayé de faire à propos de leur problème principal, rien ne leur a été demandé à ce sujet. 16 parmi eux ont en fait agi, faisant passer le nombre de « non acteurs » de 86 à 70 (14 % du.

Tableau 2 Quelles actions ont été menées par les interviewés ?

Type d'action	Toutes les actions menées par les % interviewés		Most important action % respondents	
	% (base : tout l'échantillon)	% (base : tous ceux qui ont entrepris une action)	% (base : tout l'échantillon)	% (base : tous ceux qui ont entrepris une action)
Approche informelle du supérieur hiérarchique	69.3	80.8	37.7	44.1
Approche informelle de la direction	42.7	49.9	21.8	25.4
Rassemblement avec d'autres travailleurs	24.2	28.2	6.8	7.9
Utilisation des procédures formelles de plainte	11.6	13.5	2.4	2.8
S'est dirigé vers le Bureau du Conseil aux Citoyens	9.2	10.7	3	3.5
A cherché de l'aide auprès d'amis ou de la famille	8	9.3	2.6	3.0
A cherché de l'aide auprès d'un syndicat	6	7	2.4	2.8
S'est rapproché de collègues du travail responsables du problème	5.2	6.1	3	3.5
A commencé une procédure auprès des Prud'hommes	2.4	2.8	1.6	1.9

Tableau 3 Résultats dus à la présence de mécanismes de protestation sur le lieu de travail et consultation.

	<i>Procédure de Consultation</i>		<i>Procédure de Protestation</i>	
	<i>% Oui</i>	<i>% Non</i>	<i>% Oui</i>	<i>% Non</i>
<i>Interviewés qui ont mené une action (base 429)</i>				
<i>Aucun résultat</i>	59	67.3*	63.2	60.6
<i>Quelques résultats</i>	41	32.7*	36.8	39.4
<i>Interviewés qui ont mené une action (base 429)</i>				
<i>Aucun résultat/résultat insatisfaisant</i>	77.3	88***	80.7	82.5
<i>Résultat satisfaisant</i>	22.7	12***	19.3	17.5
<i>Interviewés avec un résultat (base 162)</i>				
<i>Résultat insatisfaisant</i>	43.1	62.8**	46.4	54.1
<i>Résultat satisfaisant</i>	56.9	37.3**	53.6	45.9

* =statistiquement significatif à un niveau de 10 %

** = statistiquement significatif à un niveau de 5 %

*** statistiquement significatif à un niveau de 1 %

ⁱ We use the concept of 'skill' since it is commonly used in descriptive labour market literature. It is contentious, and while there may be objective measures of skill we recognise that it is also used as a socially constructed concept.

ⁱⁱ Details of methodology can be found at ESRC project *The Unorganised Worker, Routes to Support, Views on Representation Working Papers*, at <http://www.uwe.ac.uk/bbs/research/cesr/workingpapers.shtml>.

ⁱⁱⁱ Results based on Chi squared tests. Further details in Working Papers (note 2).

^{iv} The question asked was 'In the workplace where you were/are having problems, if a problem came up between you and your employer, are there set rules for how they should be dealt with? (Prompt if necessary: for example, the making of a written statement or warning, or a formal meeting).

^v Une analyse détaillée de la méthodologie se trouve à ESRC project *The Unorganised Worker, Routes to Support, Views on Representation Working Papers*, at <http://www.uwe.ac.uk/bbs/research/cesr/workingpapers.shtml>.

^{vi} Les resultants sont bases sur des **Chi squared tests**. D'autres détails se trouve dans Working Papers (note 2).

^{vii} La question demandée était « Dans le lieu de travail où vous avez/aviez des problèmes, si un problème a surgi entre vous et votre employeur, existe-t-il une procédure pour traiter le contentieux ? (Par exemple, la rédaction d'une déclaration ou d'un avertissement, ou la tenue d'une réunion formelle) »

^{viii} The survey question for Joint Consultation was 'could/can staff or their representatives meet regularly with managers to discuss workplace issues?' It thus covers both representative organisations and forms of direct communication, such as briefing meetings. Again, response depended on respondents' perceptions. Only 3 per cent said they did not know, and 60 per cent said they had such a mechanism This is not directly comparable to WERS 2004, which found that only 42 per cent of employees worked in workplaces with a joint consultative committee – down from 46 per cent in 1998 (Kersley et al. 2006: 127). In the URWS, 73 per cent of respondents had consultation procedures in workplaces of over 500 workers, but only 54 per cent of those in workplaces with below 25 workers. These accounted for 41 per cent of the sample.

Table1. The nature of the problems, percentage of respondents.

	All problems experienced in all jobs in past 3 years		All problems experienced in screened job		Main problem pushed hardest to solve	
	Number	Percent	Number	Percent	Number	Percent
1. Pay (1)	191	38.1	181	36.1	80	16
2. Work relations, such as stress or bullying	184	36.7	172	34.3	76	15.2
3. Workload	160	31.9	143	28.5	46	9.2
4. Job Security	152	30.3	124	24.8	32	6.4
5. Working hours	143	28.5	127	25.3	32	6.4
6. Contract or job description	133	26.5	115	22.8	24	4.8
7. Health and Safety	122	24.4	109	21.8	42	8.4
8. Opportunities	121	24.2	102	20.4	27	5.4
9. Taking time-off	120	24.0	109	21.8	30	6
10. Discrimination (2)	89	17.8	76	15.2	19	3.8
Multiple problems					7	1.4

Unspecified problems which at first said
did not act upon (3)

86

17.2

Notes: Results rounded to one decimal place.

(1) Such as not being paid the correct amount, not being paid regularly, or not receiving pay for holidays or overtime etc

(2) Towards yourself.

(3) 86 people at first said they did not try to do anything about their main problem, so were not asked about it. Sixteen of these did in fact take action, reducing the 'non-actors' from 86 to 70 (14 per cent of the.

Table 2 What actions did respondents take?

Type of Action	All actions taken % respondents		Most important action % respondents	
	% (base: whole sample)	% (base: all who took any action)	% (base: whole sample)	% (base: all who took action)
Informal approach to line manager	69.3	80.8	37.7	44.1
Informal approach to senior manager	42.7	49.9	21.8	25.4
Joined together with other workers	24.2	28.2	6.8	7.9
Used formal complaints procedure	11.6	13.5	2.4	2.8
Went to Citizen's Advice Bureau	9.2	10.7	3	3.5
Sought help from friends or family	8	9.3	2.6	3.0
Sought help from a trade union	6	7	2.4	2.8
Approach to co-workers responsible for the problem	5.2	6.1	3	3.5
Began Employment Tribunal Proceedings	2.4	2.8	1.6	1.9

Table 3 Outcomes by the presence of workplace grievance procedures and consultation.

	<i>Consultation Procedure</i>		<i>Grievance Procedure</i>	
	<i>% Yes</i>	<i>% No</i>	<i>% Yes</i>	<i>% No</i>
<i>Respondents who took action (base 429)</i>				
<i>No outcome</i>	59	67.3*	63.2	60.6
<i>Any outcome</i>	41	32.7*	36.8	39.4
<i>Respondents who took action (base 429)</i>				
<i>No outcome/unsatisfactory outcome</i>	77.3	88***	80.7	82.5
<i>Satisfactory outcome</i>	22.7	12***	19.3	17.5
<i>Respondents with an outcome (base 162)</i>				
<i>Unsatisfactory outcome</i>	43.1	62.8**	46.4	54.1
<i>Satisfactory outcome</i>	56.9	37.3**	53.6	45.9

* =statistically significant at the 10 per cent level

** = statistically significant at the 5 per cent level

*** statistically significant at the 1 per cent level