

France Télécom

Etat des lieux sur le stress et les conditions de travail

Première analyse du questionnaire

Sous la direction de

Jean-Claude DELGENES

Directeur Général de Technologia

Marc CHENAIS

Président de Technologia - Actuaire

Equipe scientifique

Xavier ZUNIGO

Coordination scientifique

Docteur en Sociologie (EHESS/ENS)

Loup WOLFF

Sociologue Statisticien (Crest-INSEE)

14 décembre 2009

Sommaire

- 1. Préambule**
- 2. Les taux de réponse**
- 3. Des réponses au questionnaire qui interrogent**
- 4. Les populations en situation de travail tendu (Jobstrain)**
- 5. Les dimensions complémentaires au Jobstrain pour l'analyse des risques psychosociaux**
- 6. Les difficultés de l'encadrement**
- 7. La problématique de la mobilité géographique**
- 8. Les réponses les plus significatives par type de risque**
- 9. Synthèse Générale**

Préambule

- **Le questionnaire est une des 4 parties de la mission**
- **Ces analyses ne peuvent être considérées comme finales**
- **Il s'agit d'axes de réflexion pleinement significatifs en raison d'un taux de réponse très élevé sur une population conséquente**
- **Cette approche servira de pilier quantitatif à l'analyse qui inclut également :**
 - **Une approche qualitative sur la base de plus de 1.000 entretiens**
 - **Une approche documentaire très conséquente**
 - **Une approche des conditions de travail et des parcours professionnels des salariés passés à l'acte suicidaire (étude en stand-by)**

Les taux de réponse

Taux de réponse

- **Nombre de salariés :** **102.843**
Source base RH

- **Nombre de réponses traitées** **78.904**
(au 01/12/09)

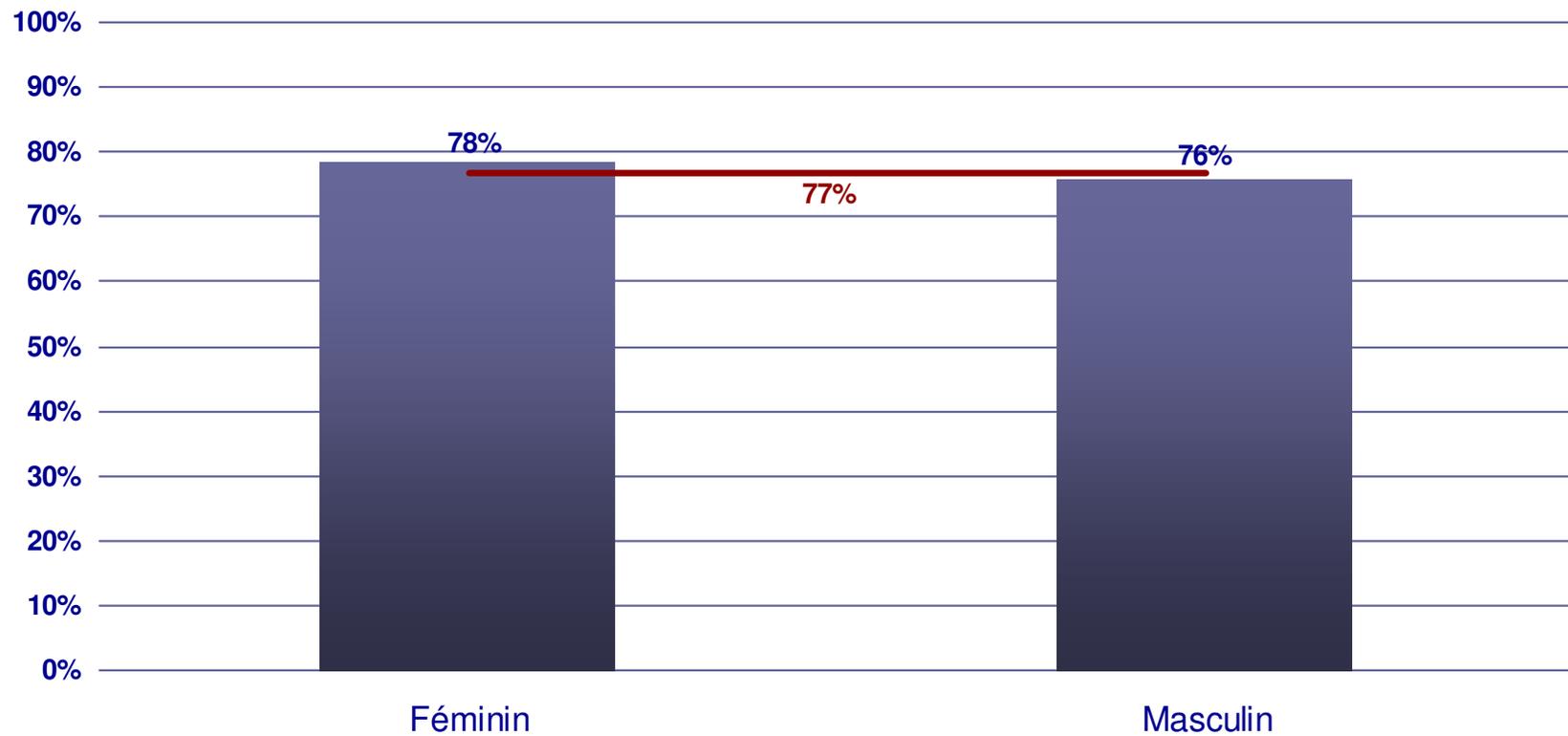
- **Taux de réponse traité** **76,7%**
(au 01/12/09)

- **Nombre de réponses exactes** **80.080**
(En intégrant les questionnaires papiers en cours de saisie)

- **Taux de réponse exact** **77,9%**

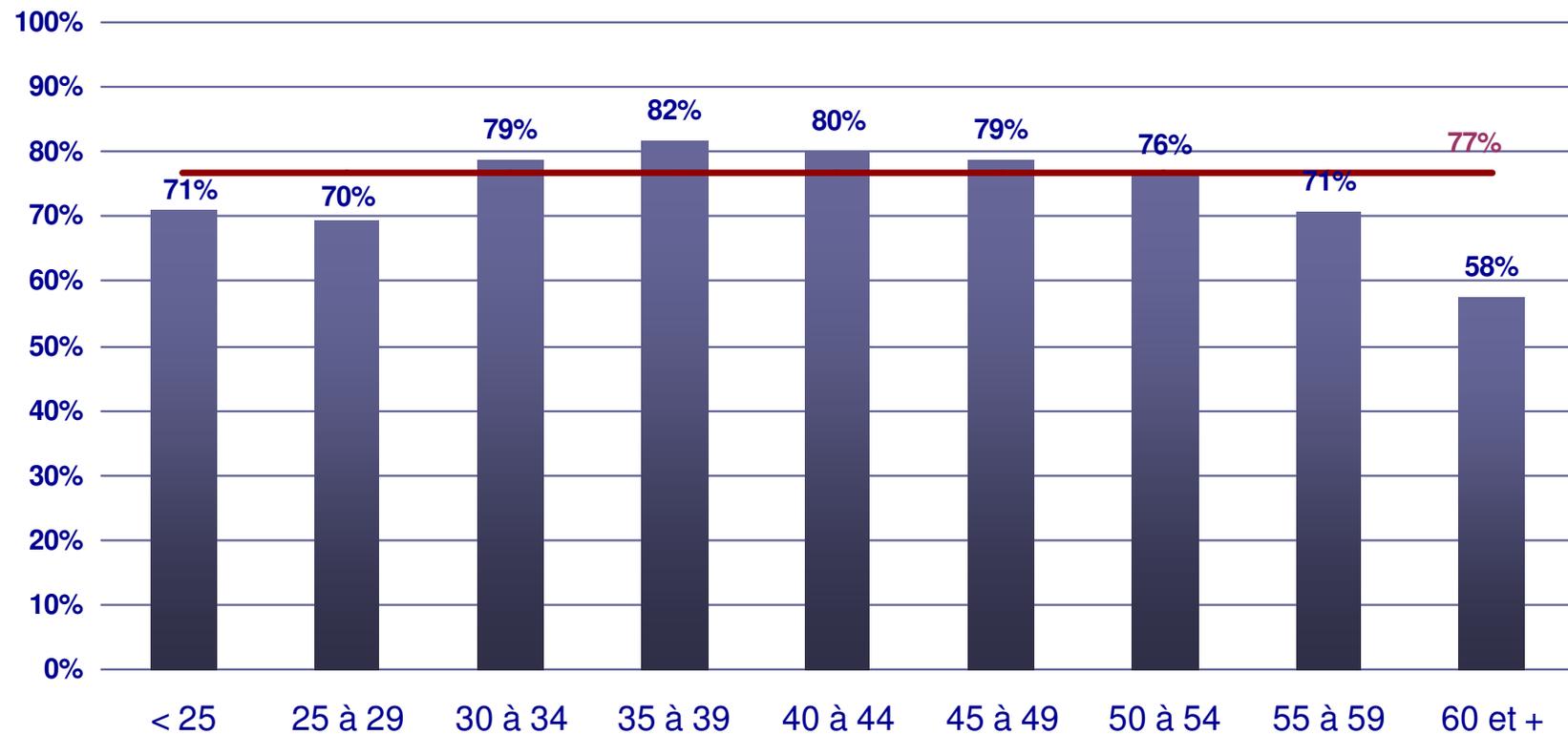
Taux de réponse Par sexe

- Ecart peu significatif entre les femmes et les hommes



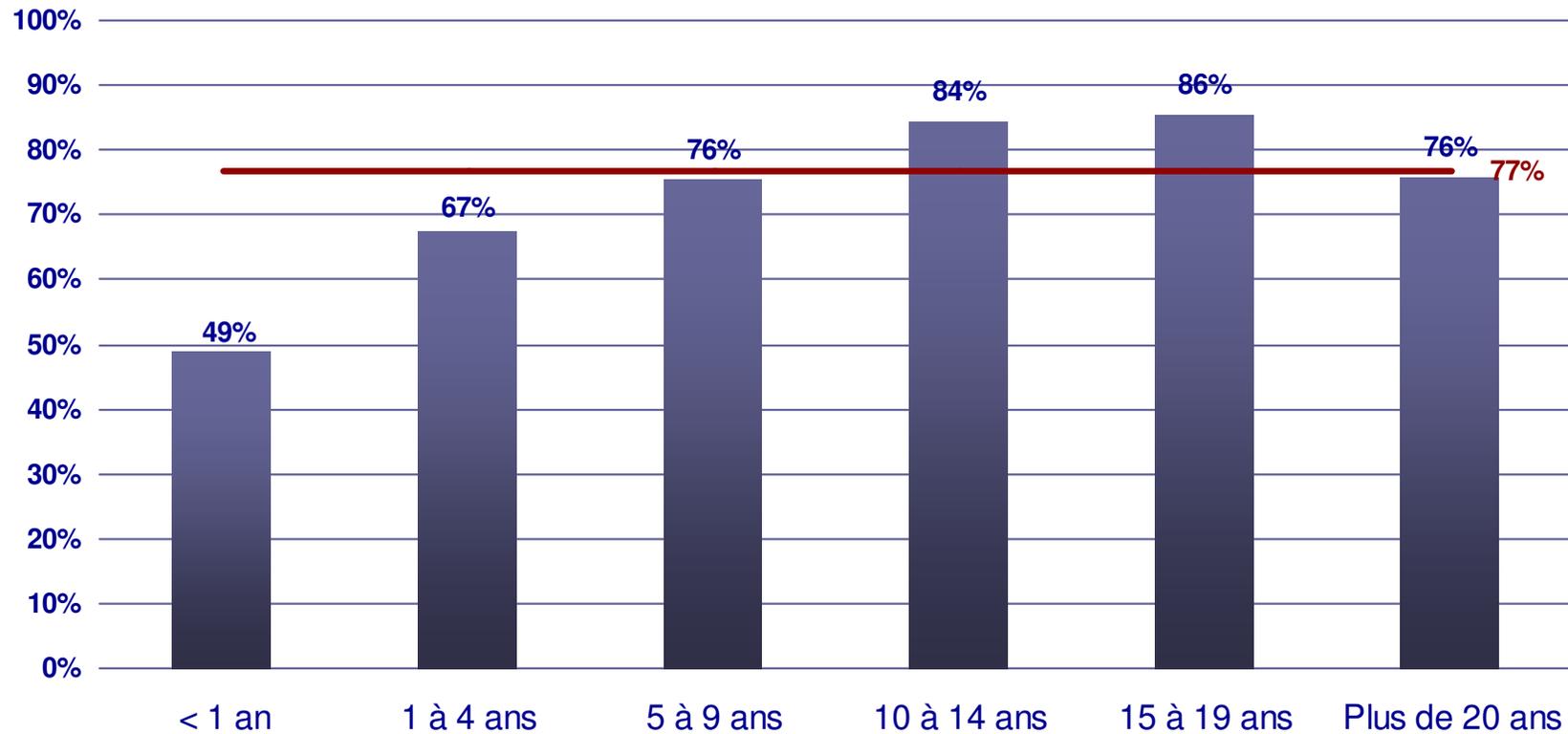
Taux de réponse Par âge

- La tranche 35-45 ans au-delà de 80%



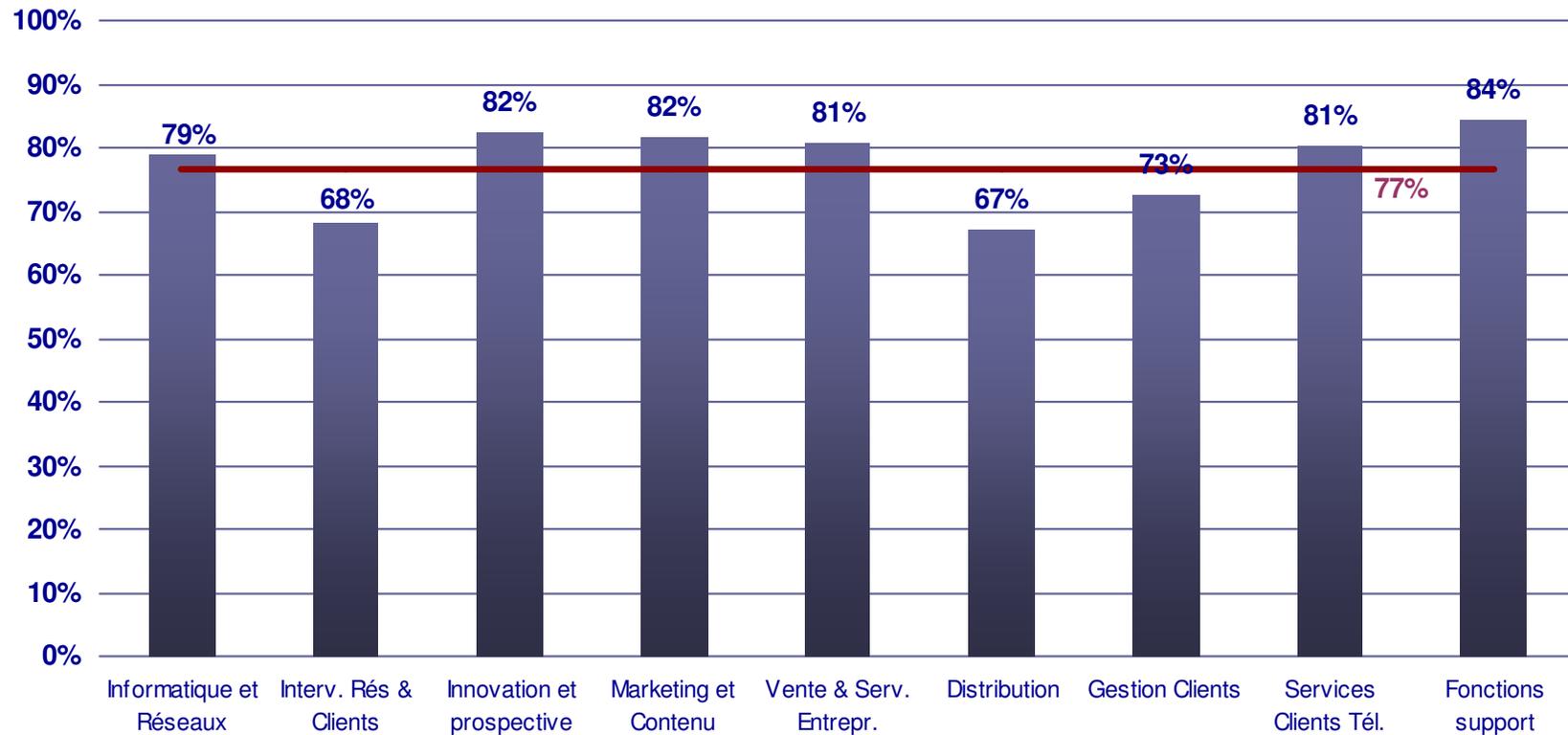
Taux de réponse Par ancienneté

- Une plus nette implication des salariés ayant plus de 5 années d'ancienneté



Taux de réponse Par grands métiers

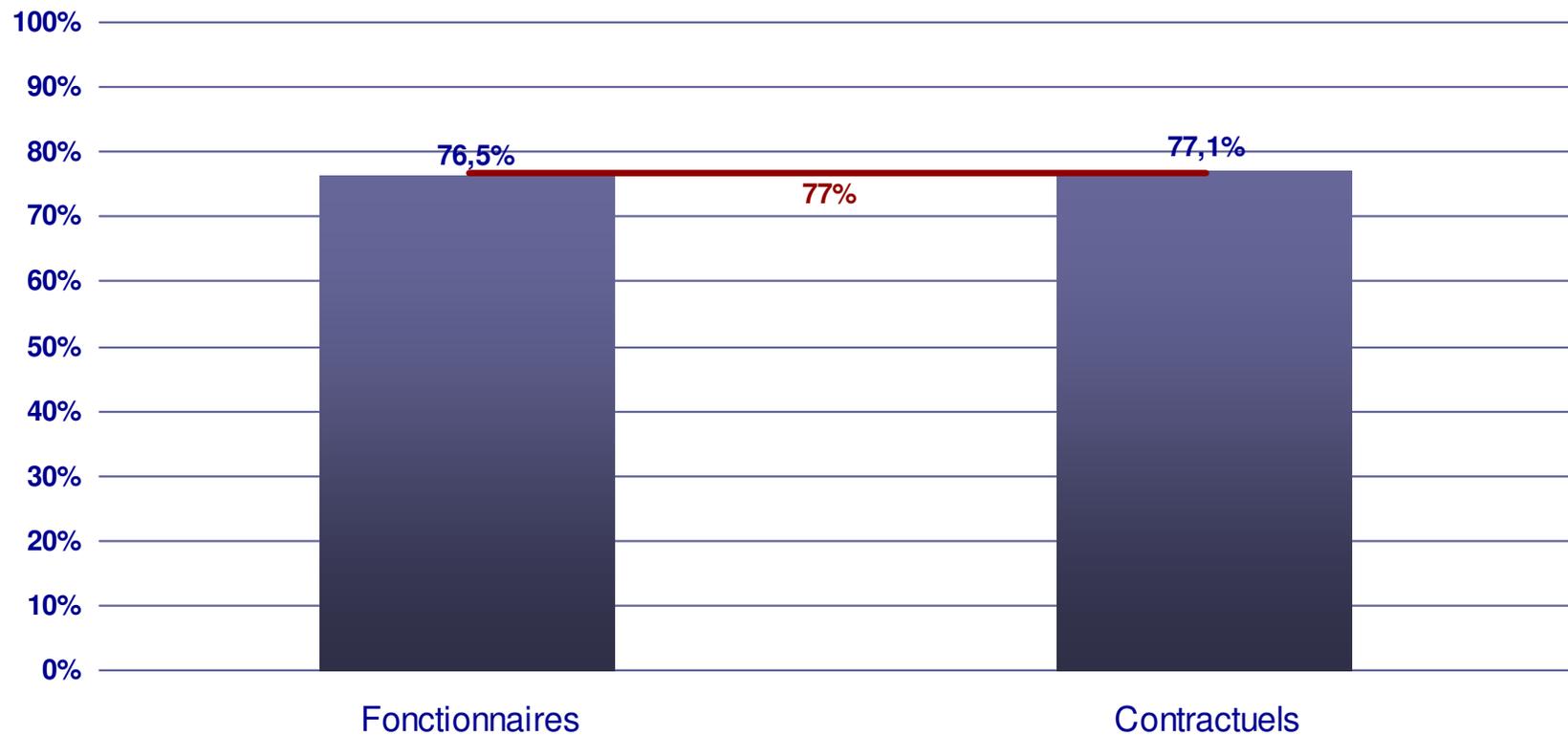
- Un moindre taux de réponse pour :
 - Intervention Réseau & Clients
 - Distribution



Taux de réponse

Par statut

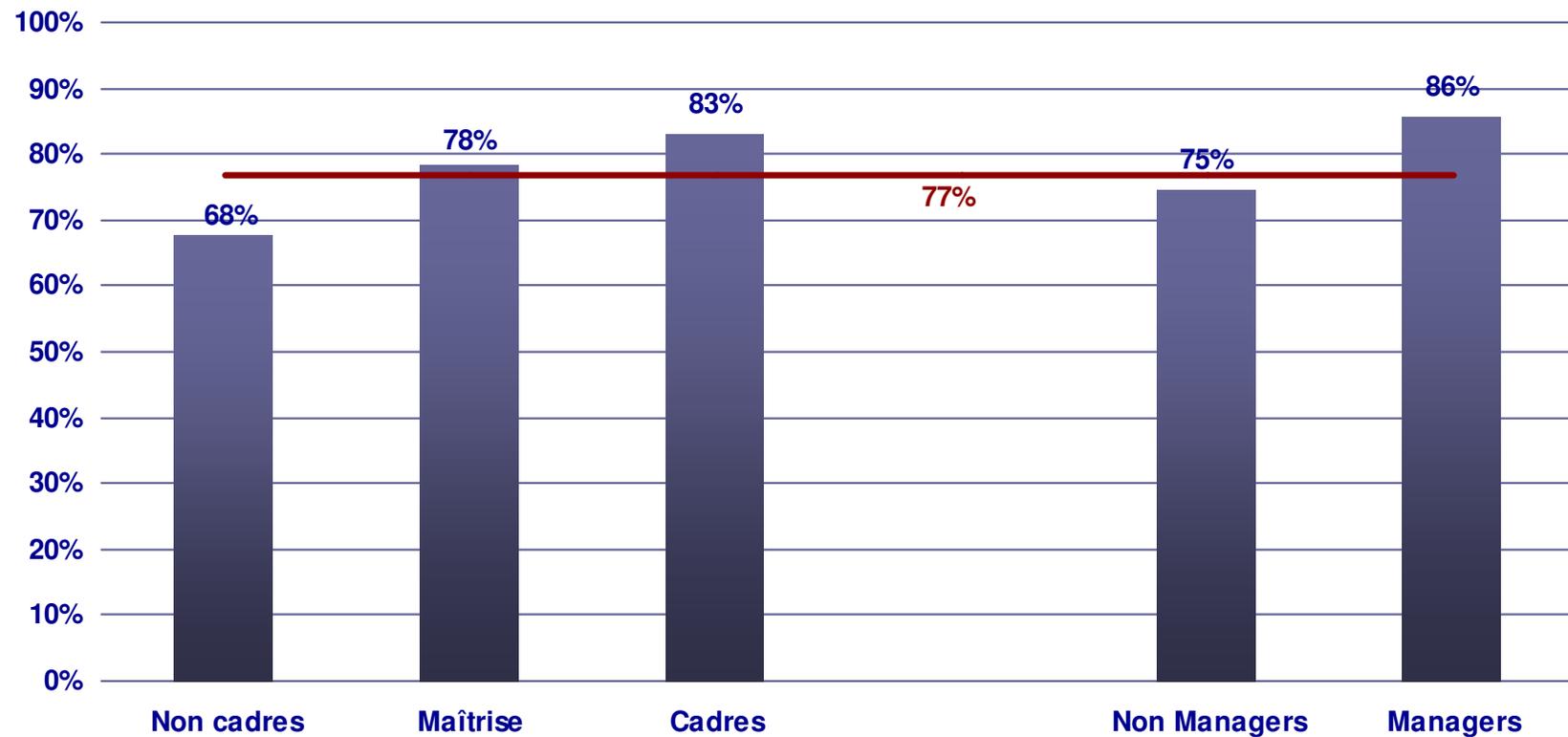
- **Ecart peu significatif entre les fonctionnaires et les contractuels**



Taux de réponse

Par classification et manager

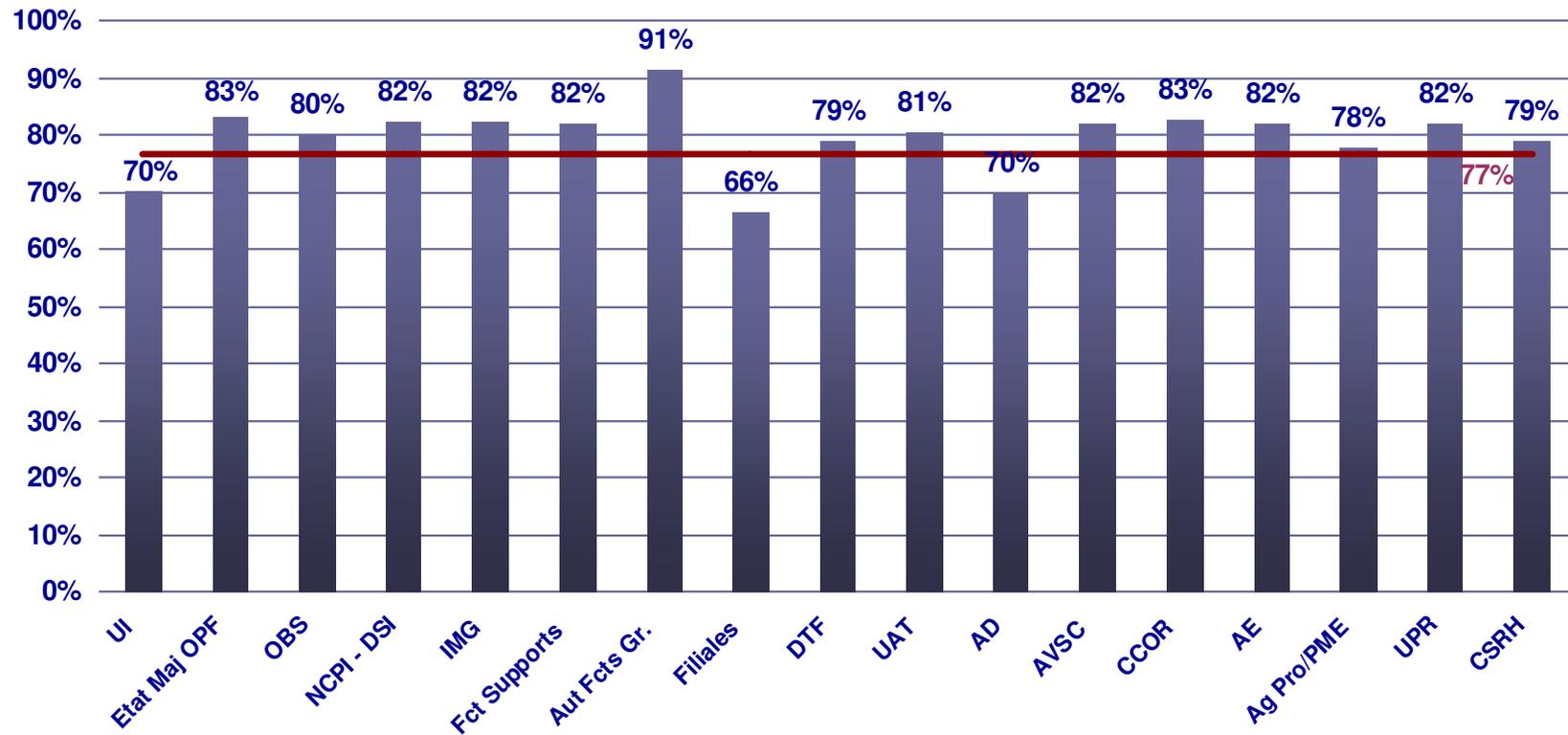
- Un très net différentiel entre :
 - Non cadres et Cadres
 - Managers et Non managers



Taux de réponse

Par établissement secondaire regroupé

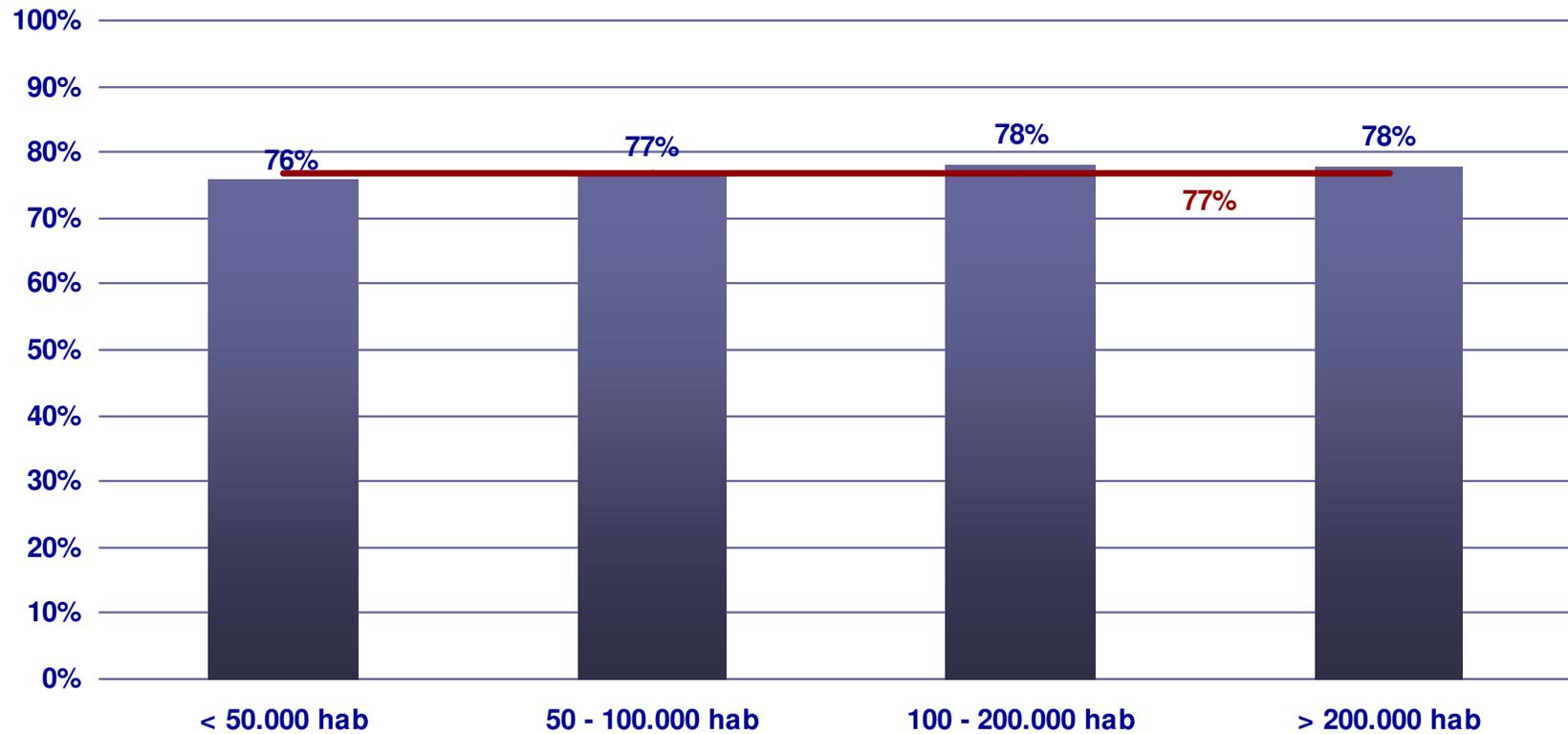
- Taux de réponse relativement plus faible au niveau des filiales et des Agences de Distribution



Taux de réponse

Par taille de commune

- Différence non significative entre les tailles de commune



Taux de réponse

Synthèse

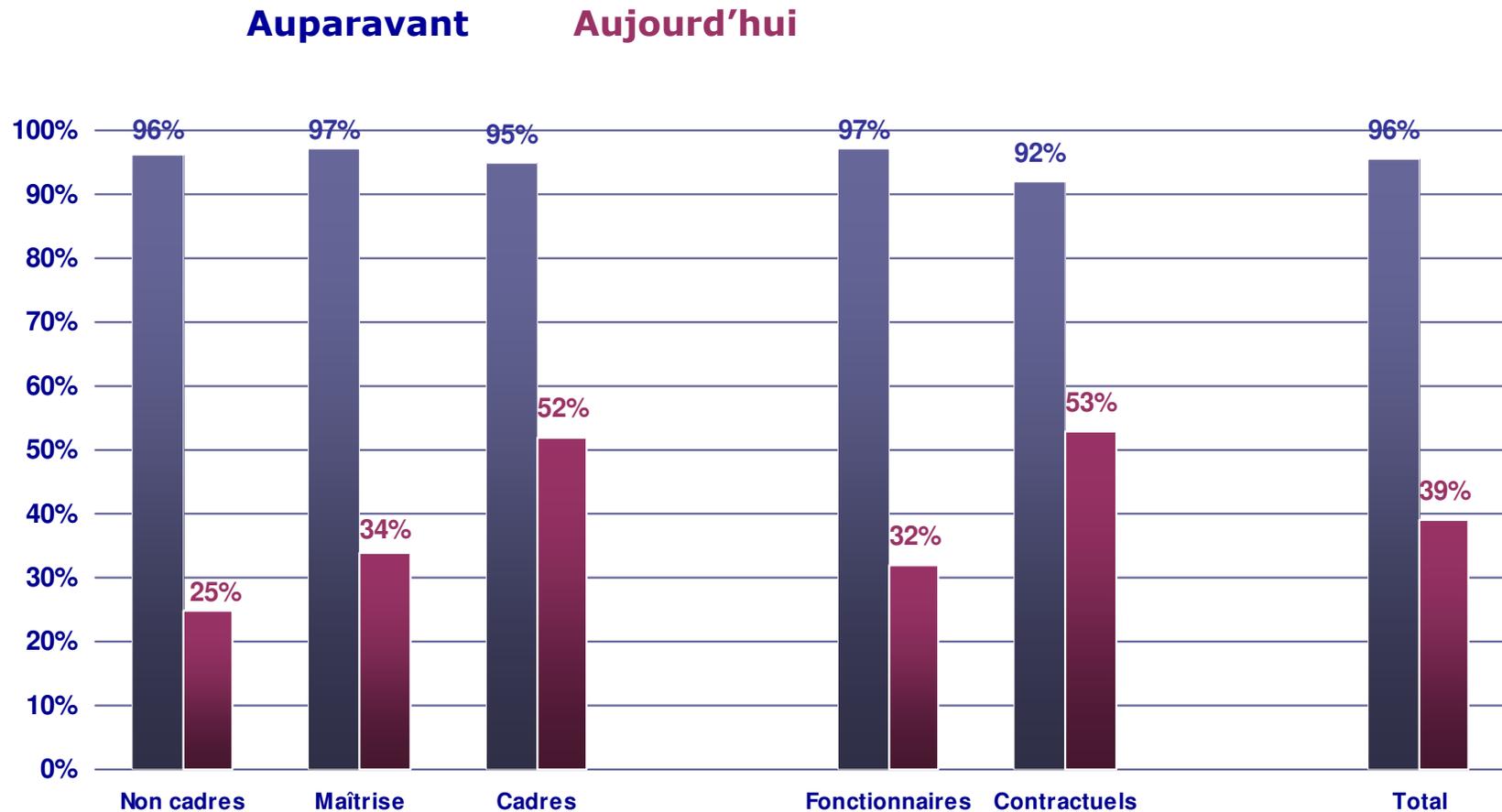
- **Un taux de réponse exceptionnel et une excellente représentativité**
- **Mais, parmi les répondants :**
 - Moins de jeunes et d'anciens
 - Légèrement moins d'hommes
 - Moins de salariés de faible ancienneté
 - Moins de non cadres que de cadres
 - Des taux de réponse inégaux selon le service d'affectation
- **Pour améliorer la représentativité de l'échantillon (à la marge) :**
 - Sur-pondération des individus présentant des caractéristiques sous-représentées :
 - » jeunes, anciens, hommes, faible ancienneté, déséquilibre par services...
 - De façon, à ce que l'échantillon pondéré ressemble exactement à la population totale (fichier RH).

**Des réponses au questionnaire
qui interrogent**

Des questions qui interrogent

Une fierté vis-à-vis de l'entreprise remise en cause

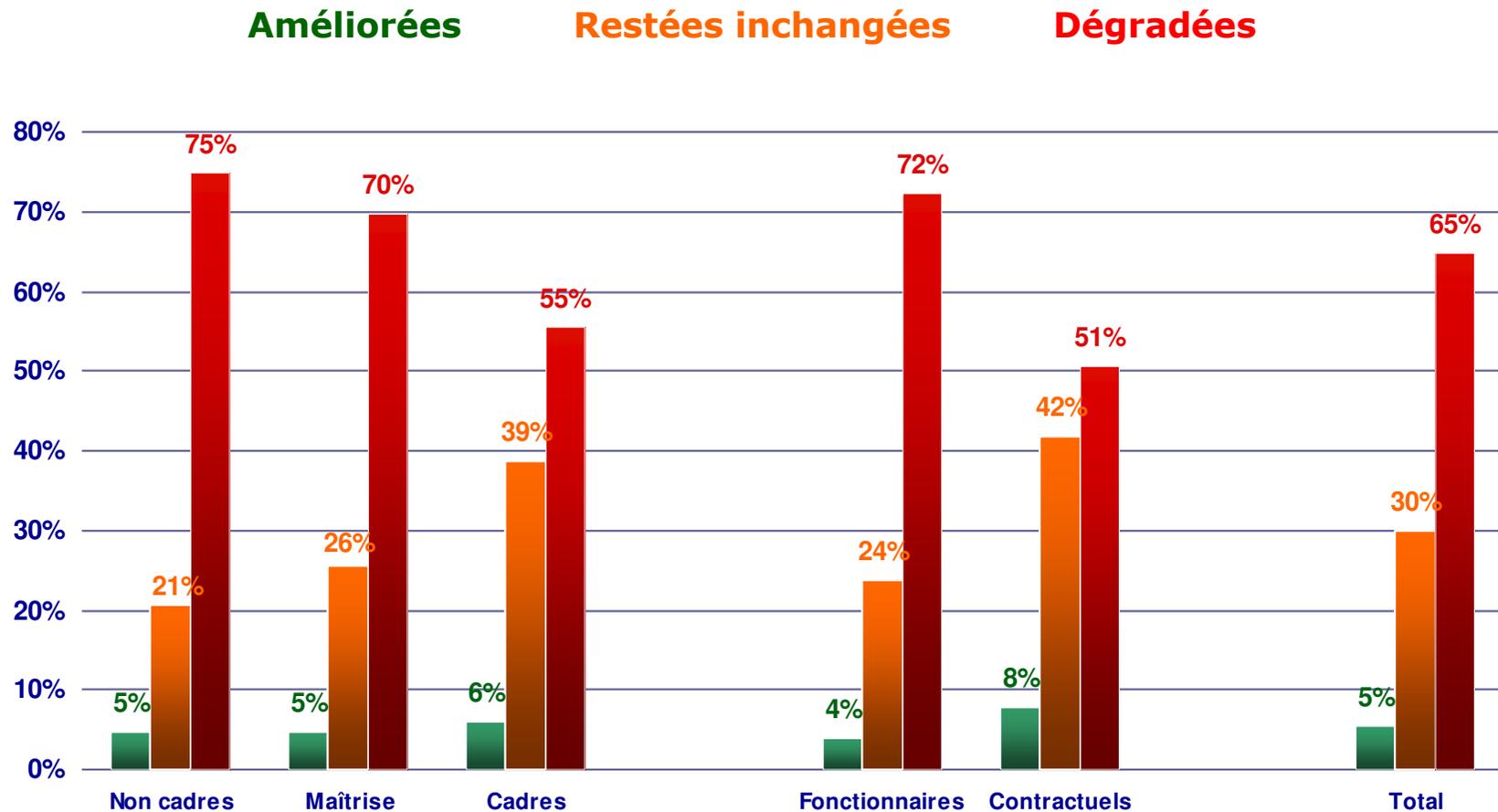
- **Etes-vous fier(e) d'appartenir au groupe France Télécom ?**



Des questions qui interrogent

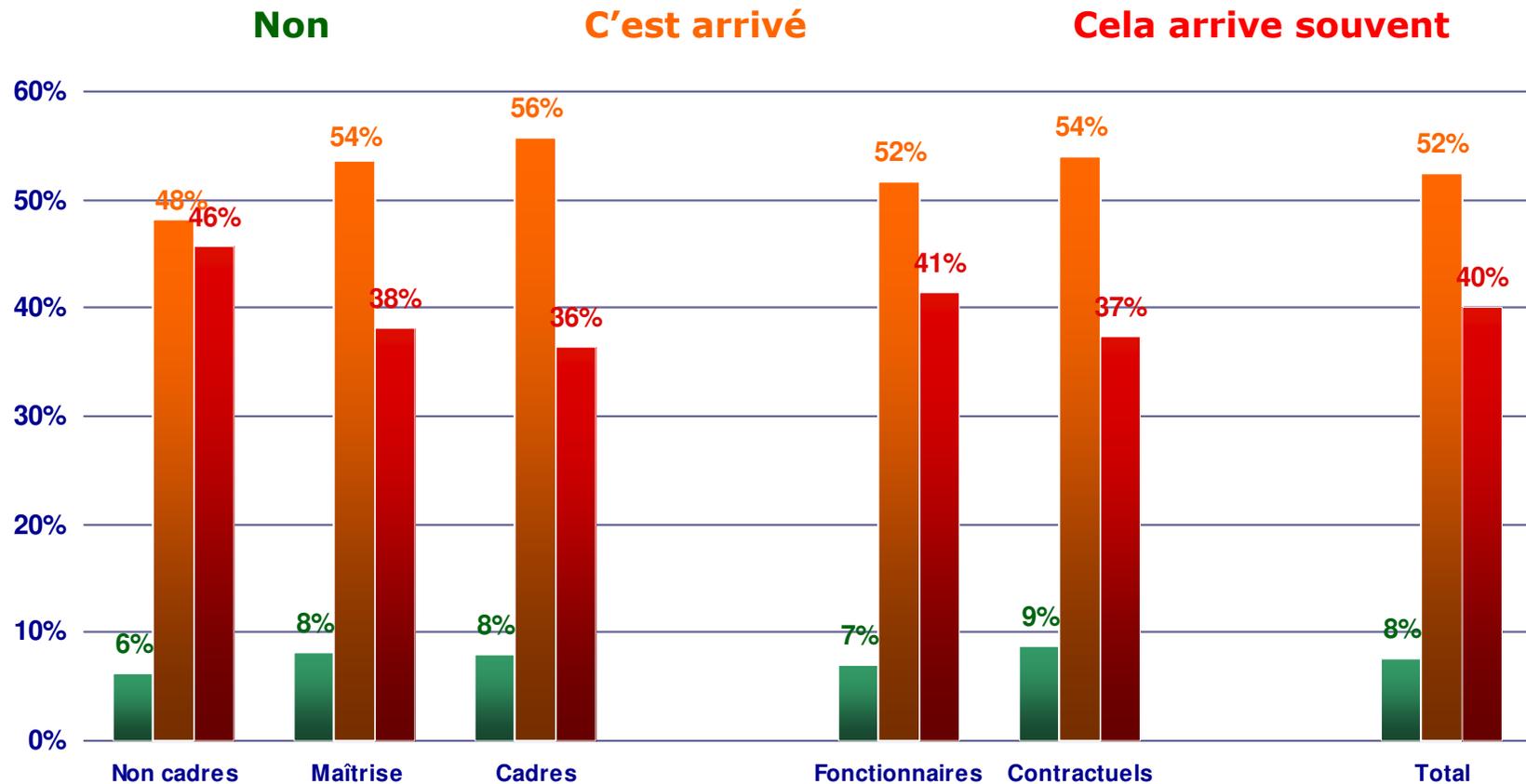
Une dégradation des conditions de travail nettement ressentie

- Depuis quelques années, vos conditions de travail se sont-elles ?



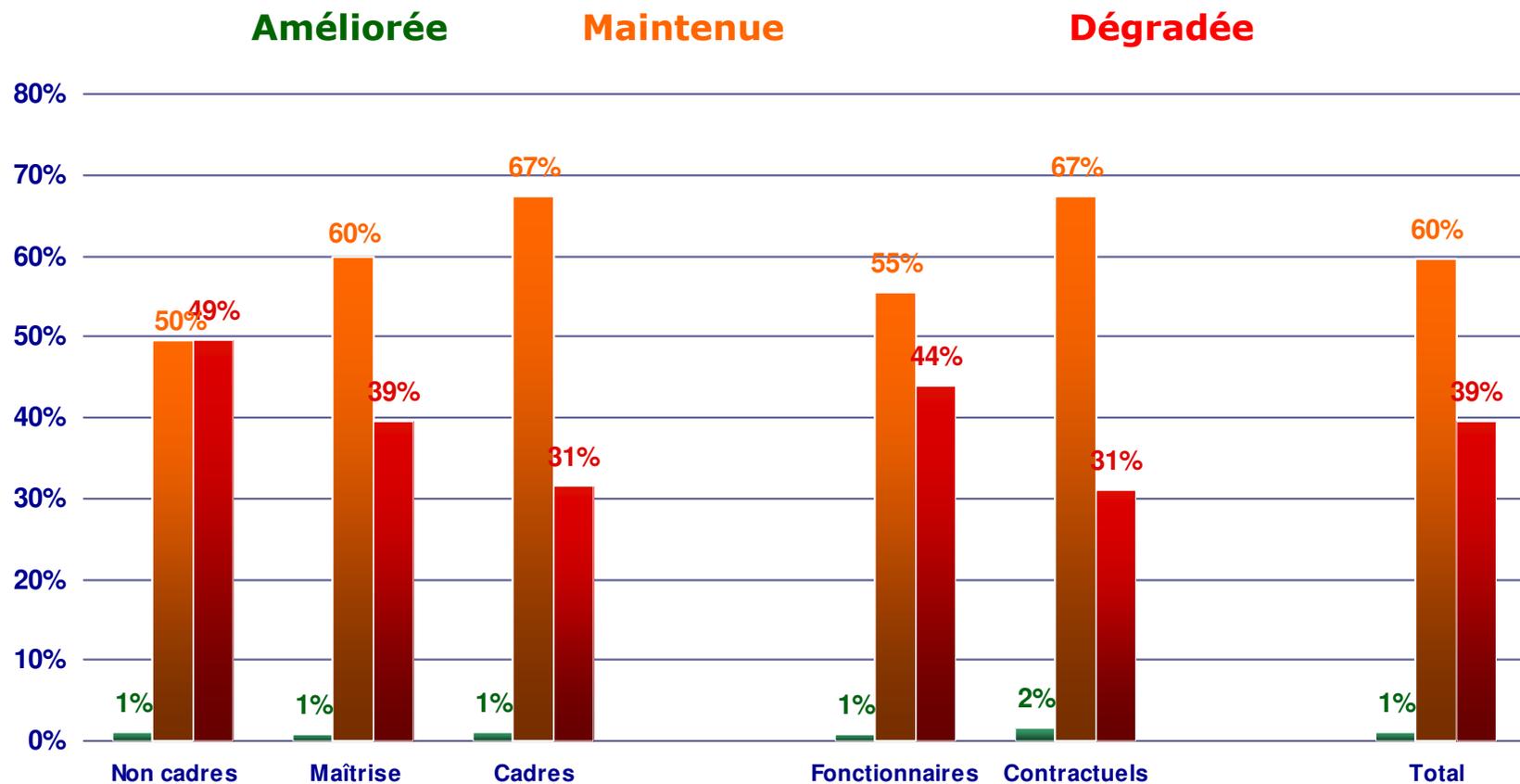
Des questions qui interrogent Un expression du stress forte

- Vous arrive-t-il ou vous est-il arrivé au cours des 12 derniers mois de vous sentir très fatigué(e) ou stressé(e) par votre travail ?



Des questions qui interrogent Une dégradation de la santé ressentie

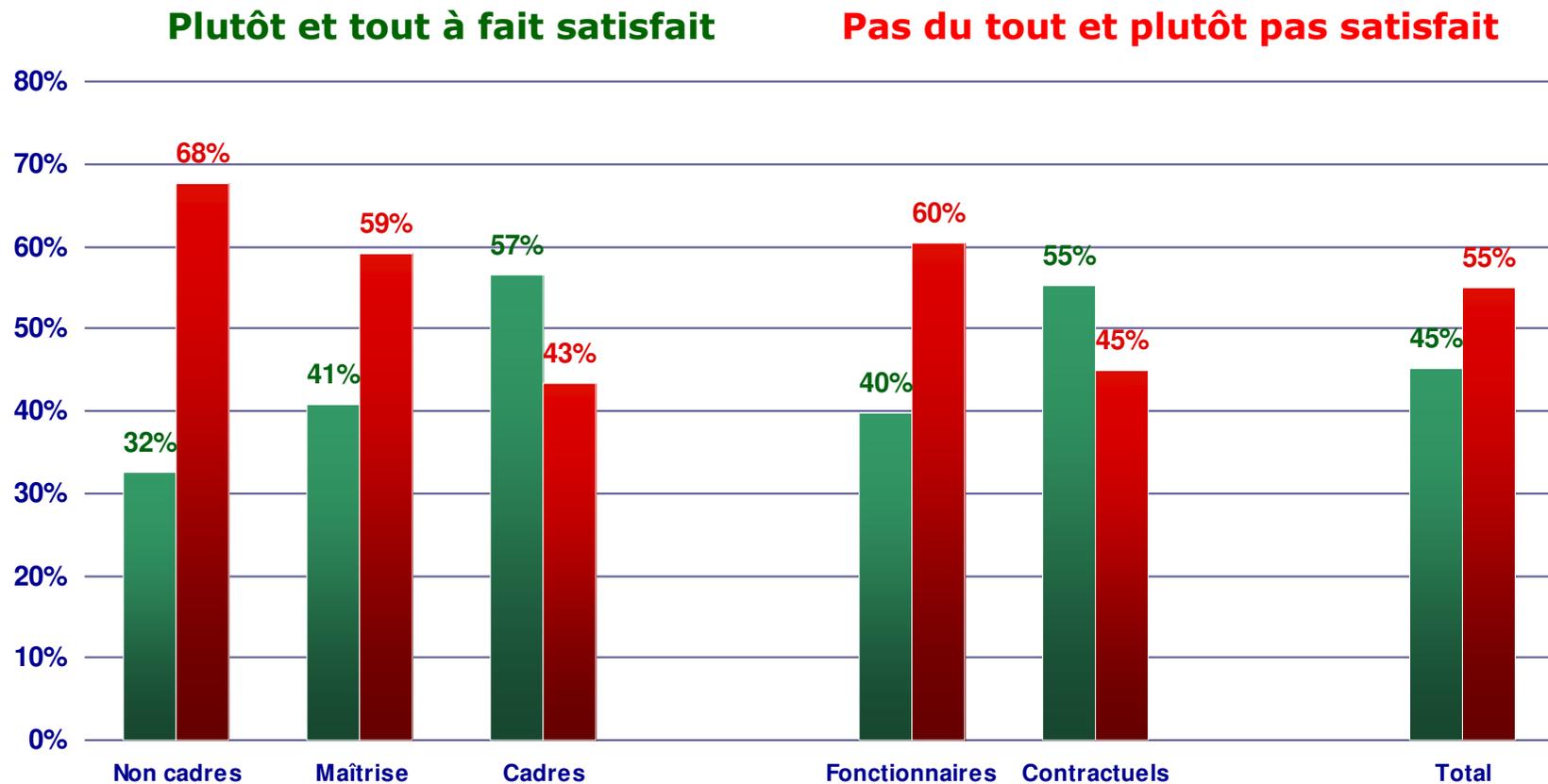
- Au cours des cinq dernières années, en raison de votre activité, diriez-vous que votre santé s'est :



Des questions qui interrogent

Une satisfaction globale peu satisfaisante

- Quel est votre niveau de satisfaction générale par rapport à votre situation professionnelle prise dans sa globalité ?



**Les populations
en situation de travail tendu
(Jobstrain)**

Les populations en situation de travail tendu (Jobstrain)

Le modèle Karasek

■ **Le modèle *Karasek* est validé en tant que standard scientifique international.**

- Les facteurs liés à l'organisation du travail et au management permettent de faire le lien entre un vécu du travail (psychologique et sociologique) et les effets que ces facteurs peuvent avoir sur l'efficacité et la santé du salarié.

● **Ce modèle comporte trois dimensions :**

- L'autonomie, ou pouvoir de décision (« latitude décisionnelle ») qui renvoie aux marges de manœuvre dont le salarié estime disposer pour peser sur les décisions dans son travail, aux possibilités d'utiliser et aussi de développer ses compétences.
- La charge de travail (« demande psychologique ») évaluée par la quantité de travail, son intensité et son caractère plus ou moins prévisible tels qu'ils sont ressentis par les répondants.
- Le soutien social qui décrit l'aide technique et « émotionnelle » dont peut bénéficier le salarié, de la part de ses supérieurs hiérarchiques ou de ses collègues.

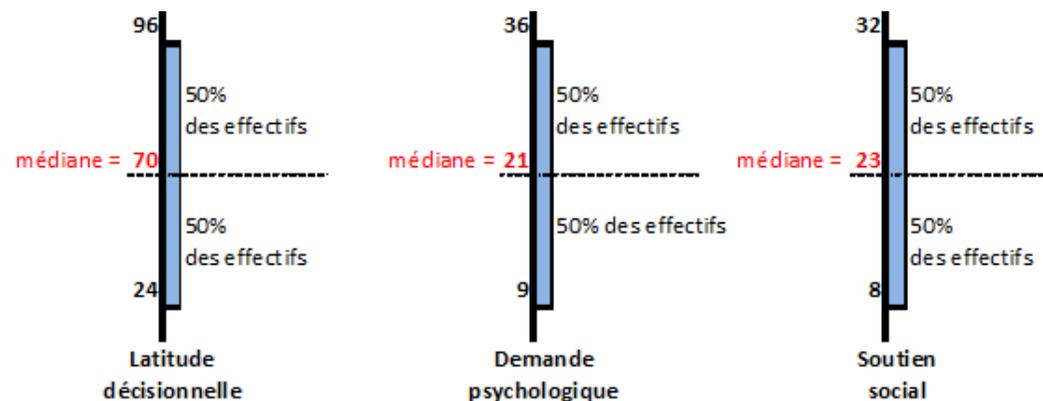
■ **Les scores**

- Chacune des réponses aux questions valent entre 1 et 4 points (avec une pondération pour le module Latitude décisionnelle). Chaque répondant obtient un score synthétique pour chacune des trois dimensions.

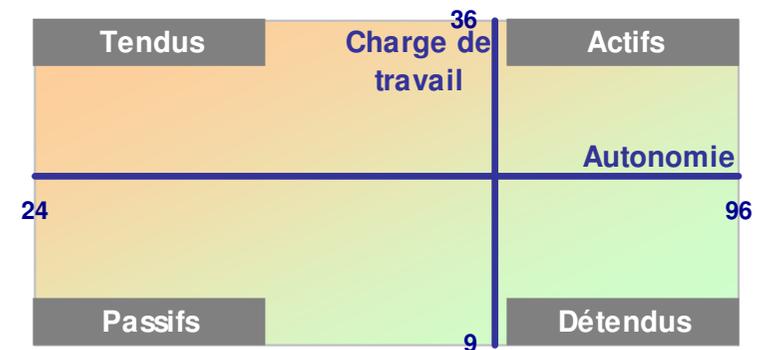
Les populations en situation de travail tendu (Jobstrain)

Le modèle Karasek

- Les effectifs se distribuent sur une **échelle**, pour laquelle on repère la **médiane**, valeur qui sépare les 50% des répondants dans la partie supérieure des 50% situés dans la partie inférieure.



- Le croisement des axes *Latitude décisionnelle* et *Demande psychologique* produit 4 cadrans.
- Avec le même calcul, on peut aussi déterminer la médiane pour les scores obtenus au module « Soutien social ». Le fait de bénéficier d'un soutien faible et d'être en situation tendue (Jobstrain) correspond à la situation d'Isostrain.



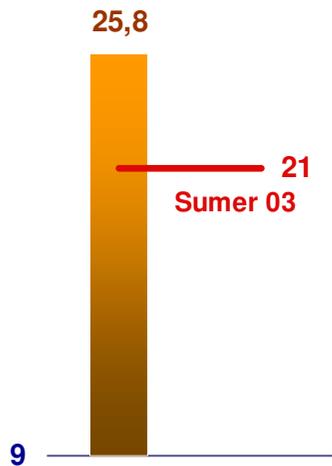
Les populations en situation de travail tendu (Jobstrain)
Médiane France Télécom / Médiane Sumer 2003

**Indicateur
 "Charge de travail"**

Demande Psychologique

+40%

36 _____

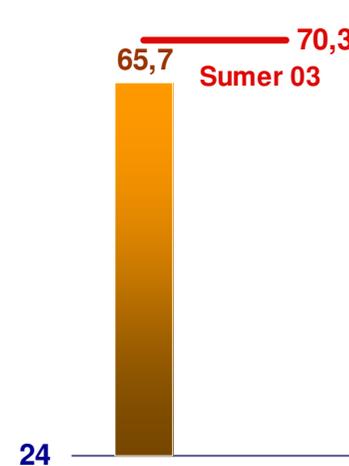


**Indicateur
 "Autonomie"**

Latitude décisionnelle

-10%

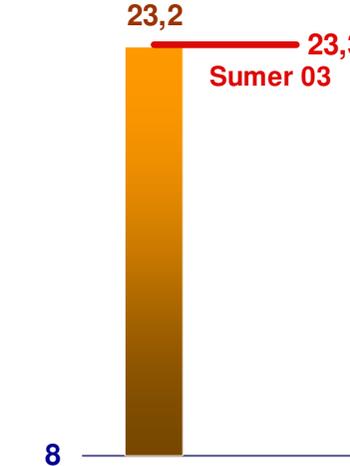
96 _____



**Indicateur
 "Soutien"**

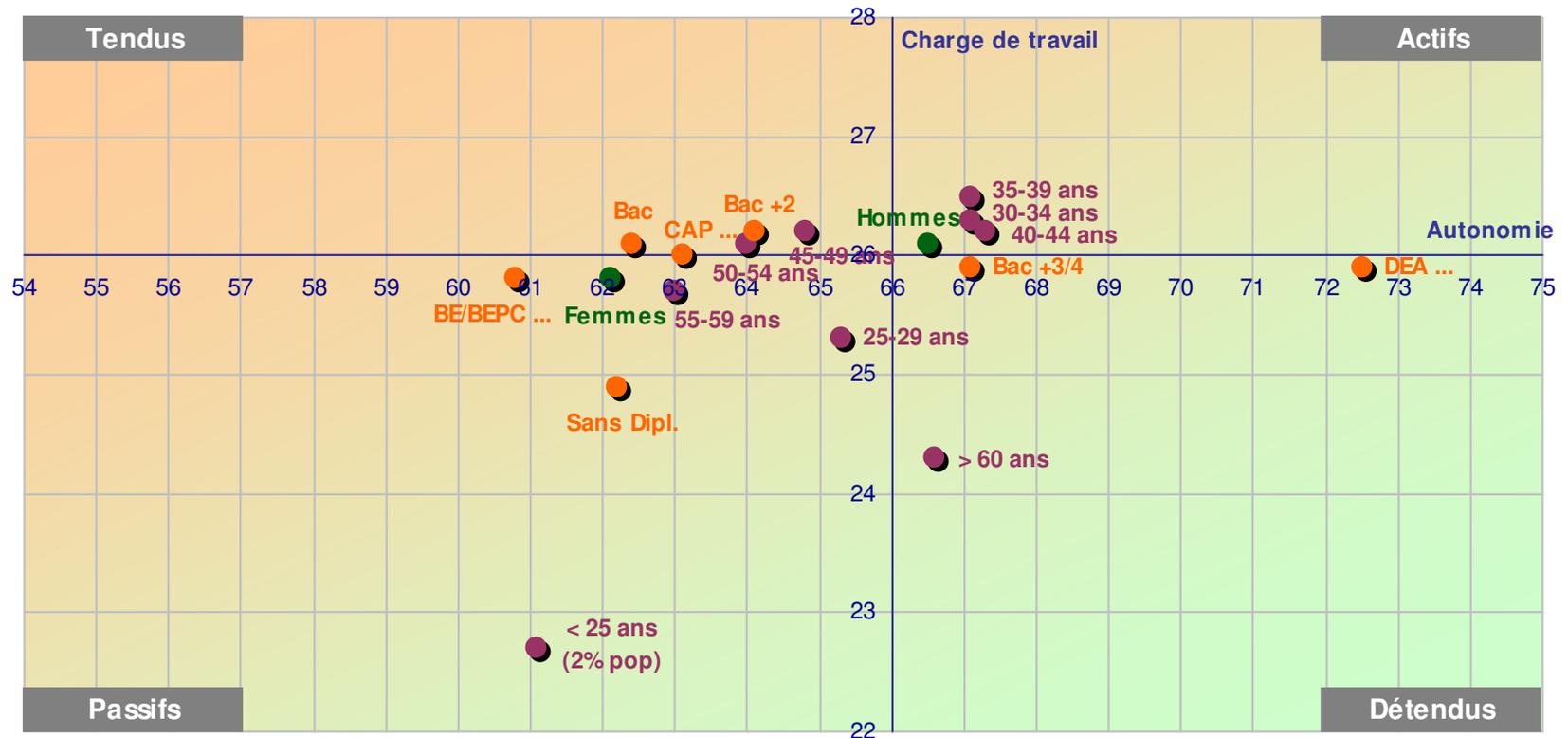
-1%

32 _____



Les populations en situation de travail tendu (Jobstrain) Segmentation par variables sociodémographiques

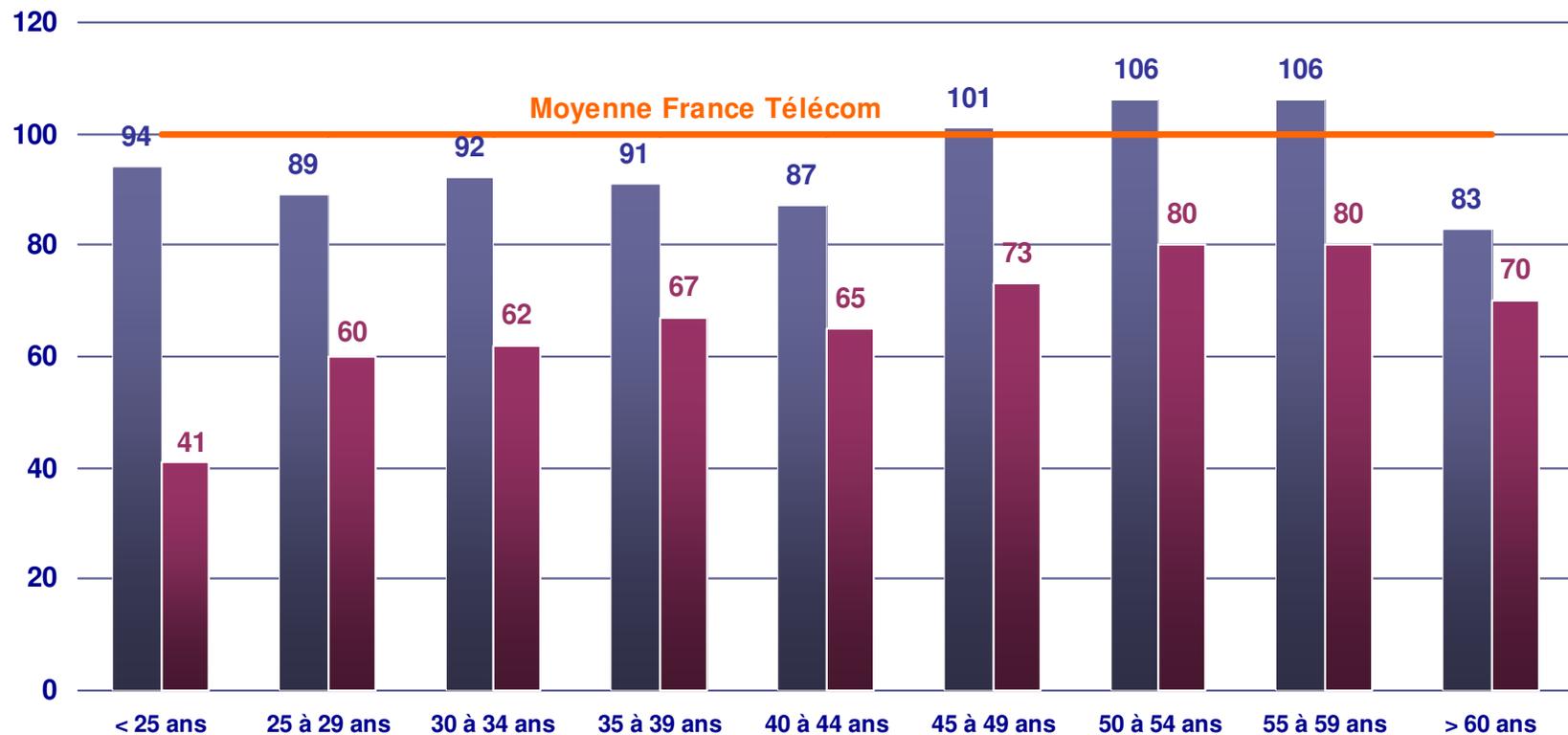
- **Peu de pertinence pour distinguer les salariés en situation de travail tendu**
 - **Sexe** **Un effet de structure lié aux profils métier et à la classification**
 - **Age**
 - **Diplôme** **Un lien fort avec les profils métier**



Les populations en situation de travail tendu (Jobstrain)

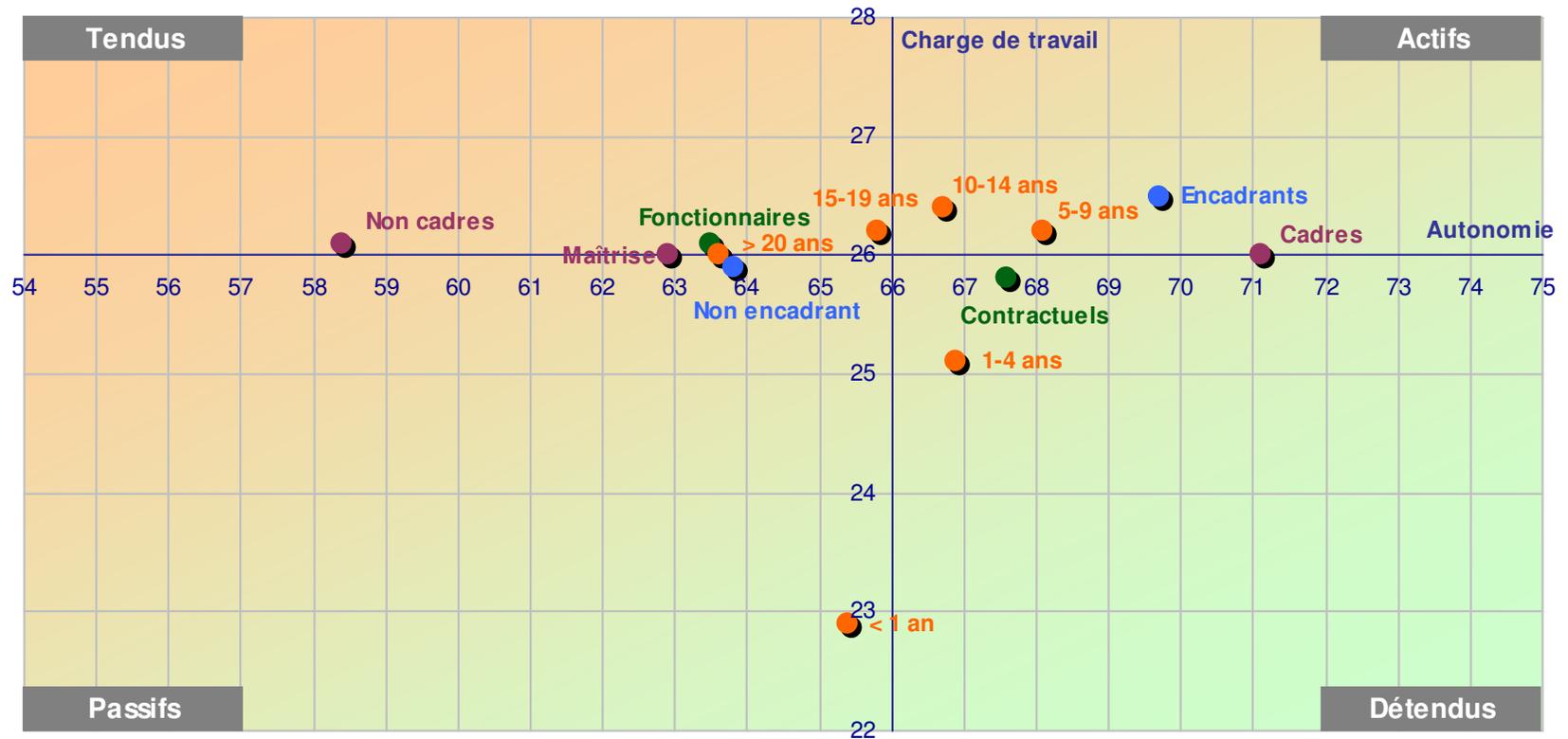
Jobstrain et Isostrain selon l'âge

- **Jobstrain : travail tendu** **Isostrain : travail tendu non soutenu**
- **La population de 45 à 60 ans plus tendue, avec un niveau de soutien faible**



Les populations en situation de travail tendu (Jobstrain) Segmentation par variables professionnelles

- **Statut** Les fonctionnaires moins autonomes (effet de structure et lien avec l'ancienneté)
- **Classification** Très forte disparité d'autonomie
- **Encadrement** Un encadrement très actif (lié à la classification)

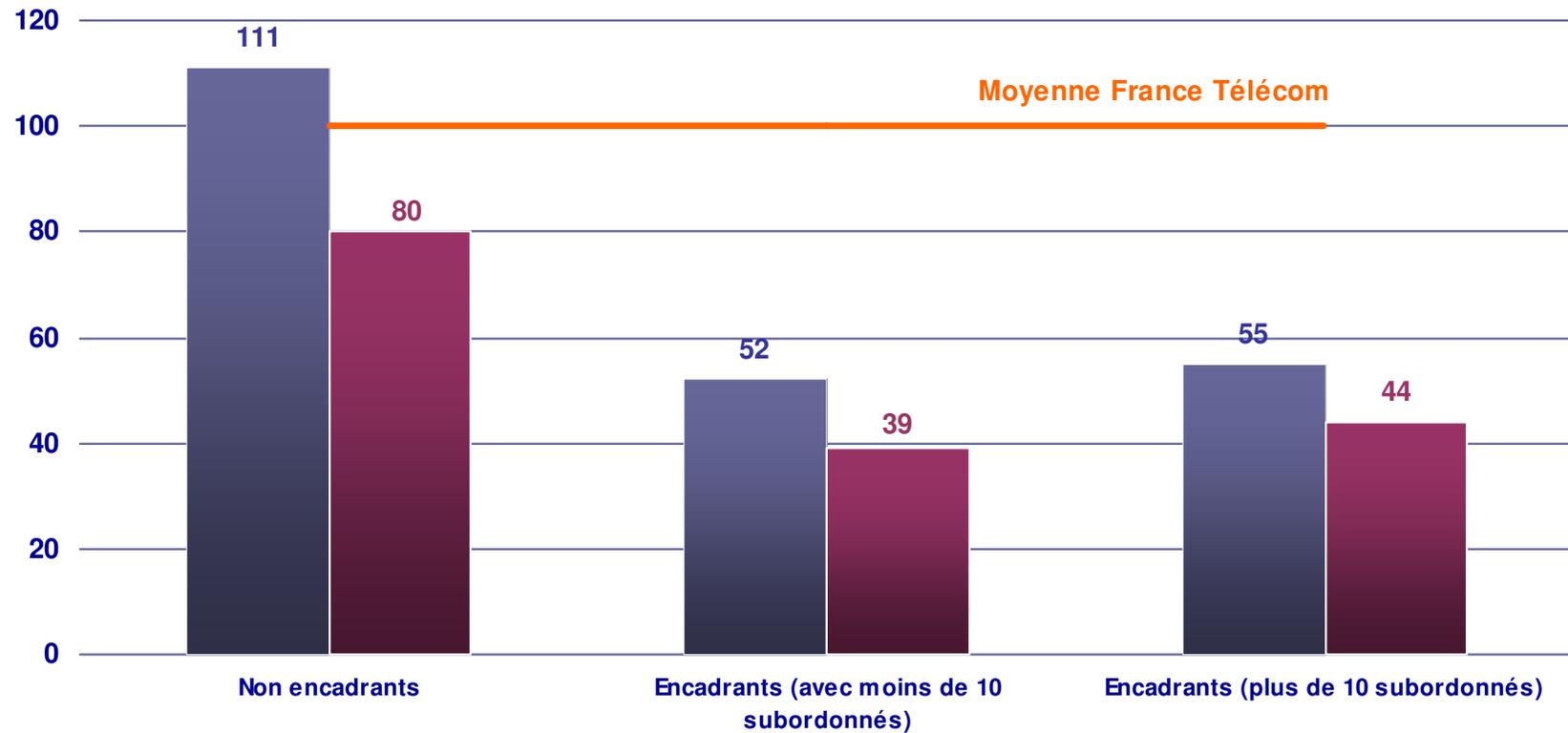


Les populations en situation de travail tendu (Jobstrain)

Jobstrain et Isostrain selon encadrement

■ **Jobstrain : travail tendu**

■ **Isostrain : travail tendu non soutenu**

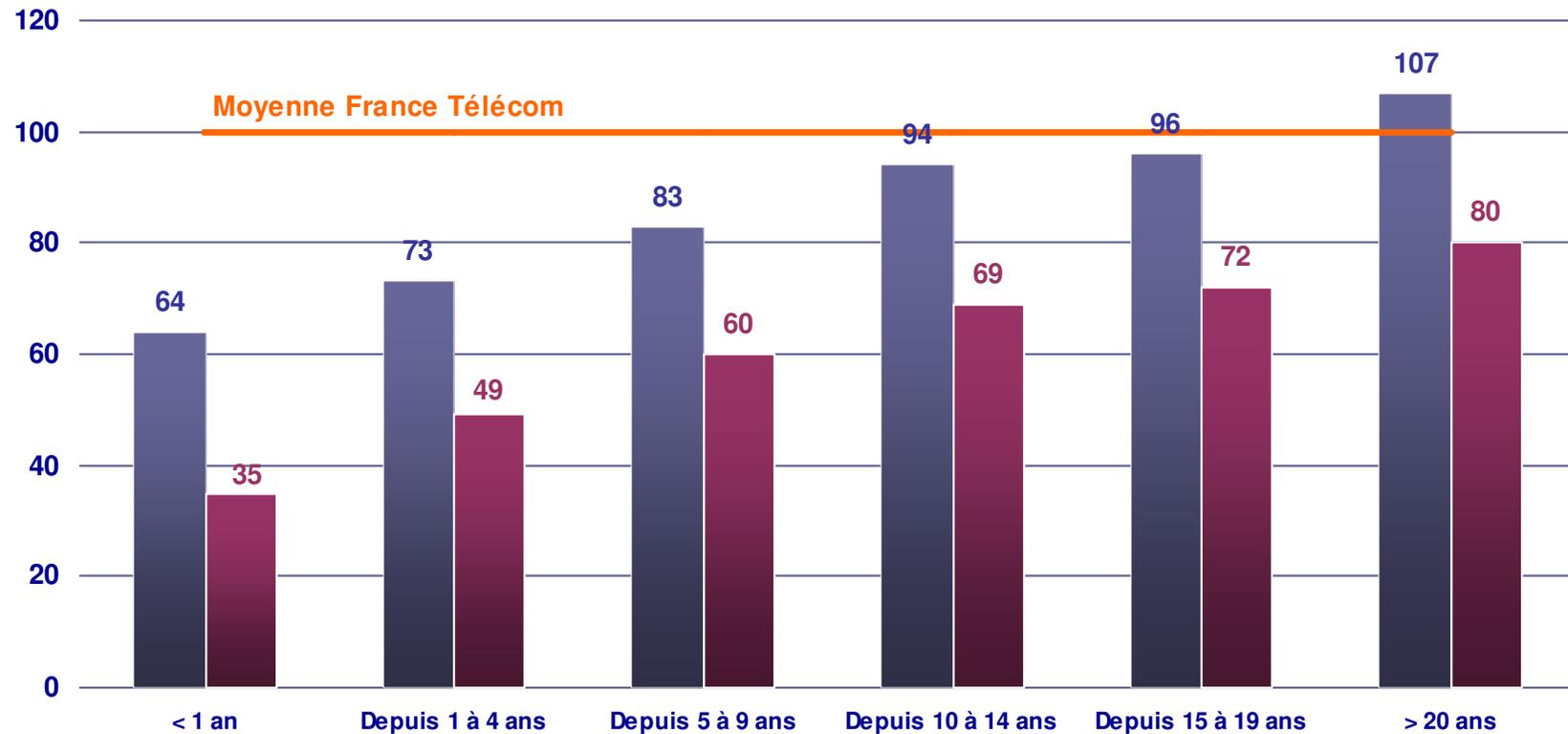


Les populations en situation de travail tendu (Jobstrain)

Jobstrain et Isostrain selon l'ancienneté

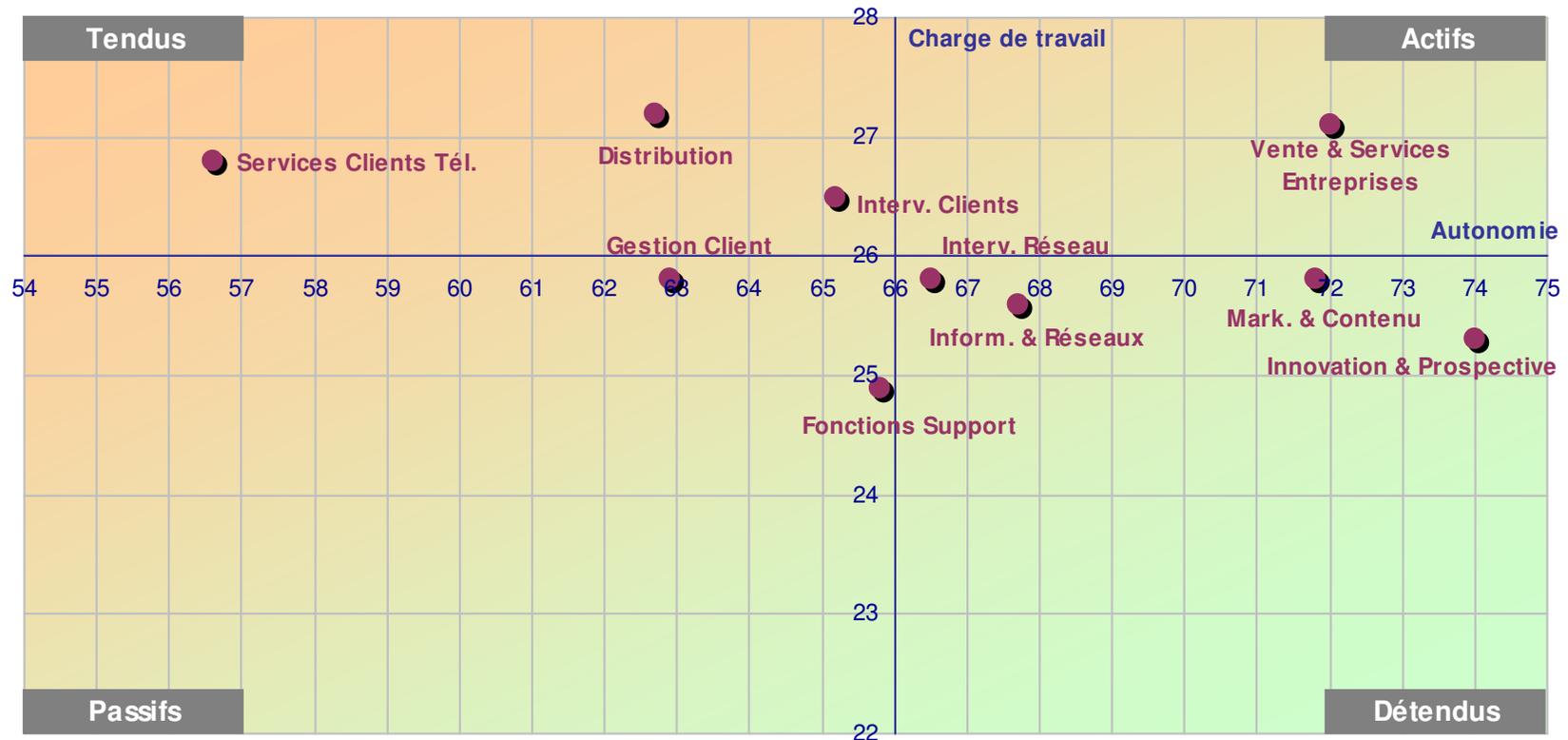
■ **Jobstrain : travail tendu**

■ **Isostrain : travail tendu non soutenu**



Les populations en situation de travail tendu (Jobstrain) Segmentation par profils métier

- Un écart considérable de ressentis au travail entre les différents profils métiers
- Variable la plus significative

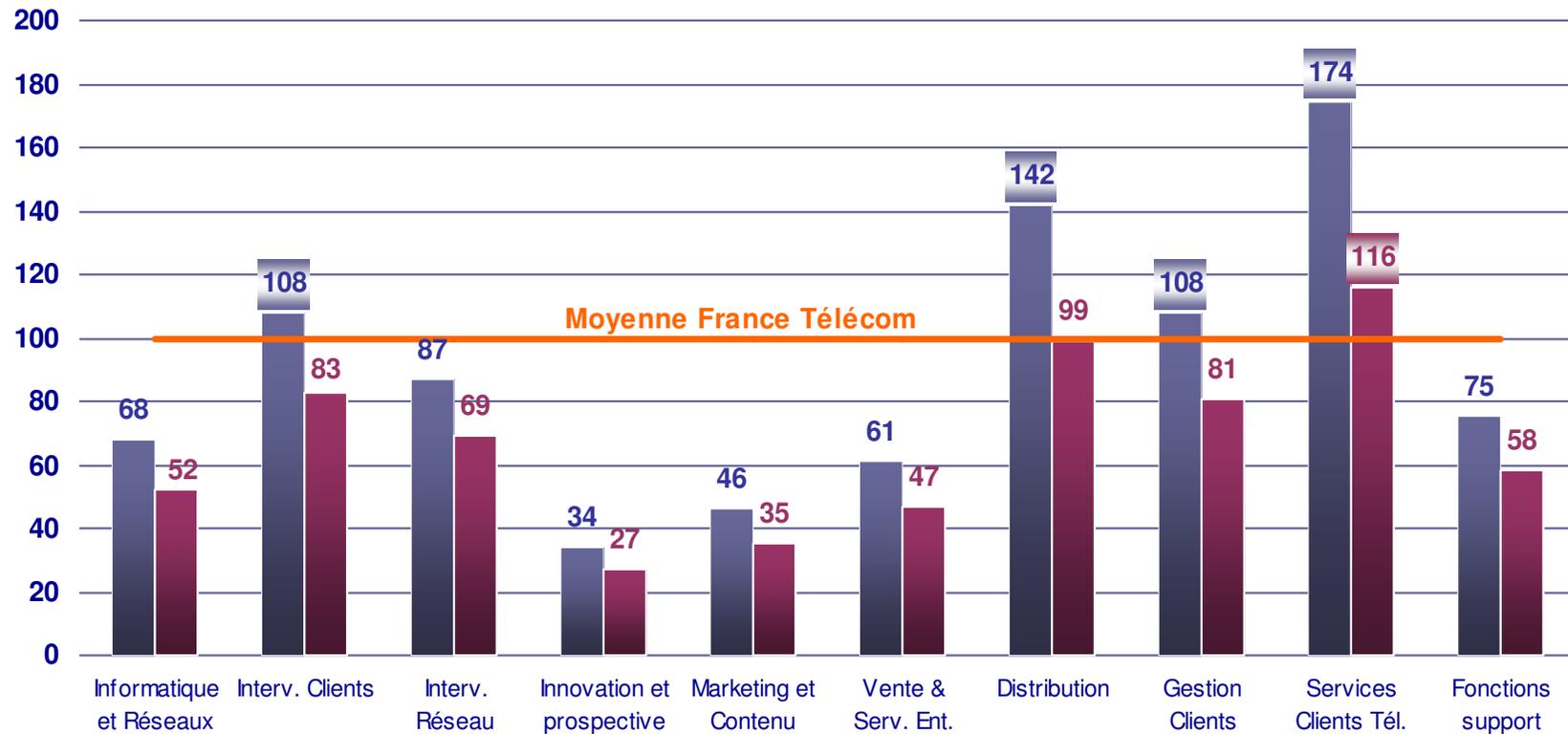


Les populations en situation de travail tendu (Jobstrain)

Jobstrain et Isostrain par profils métier

■ **Jobstrain : travail tendu**

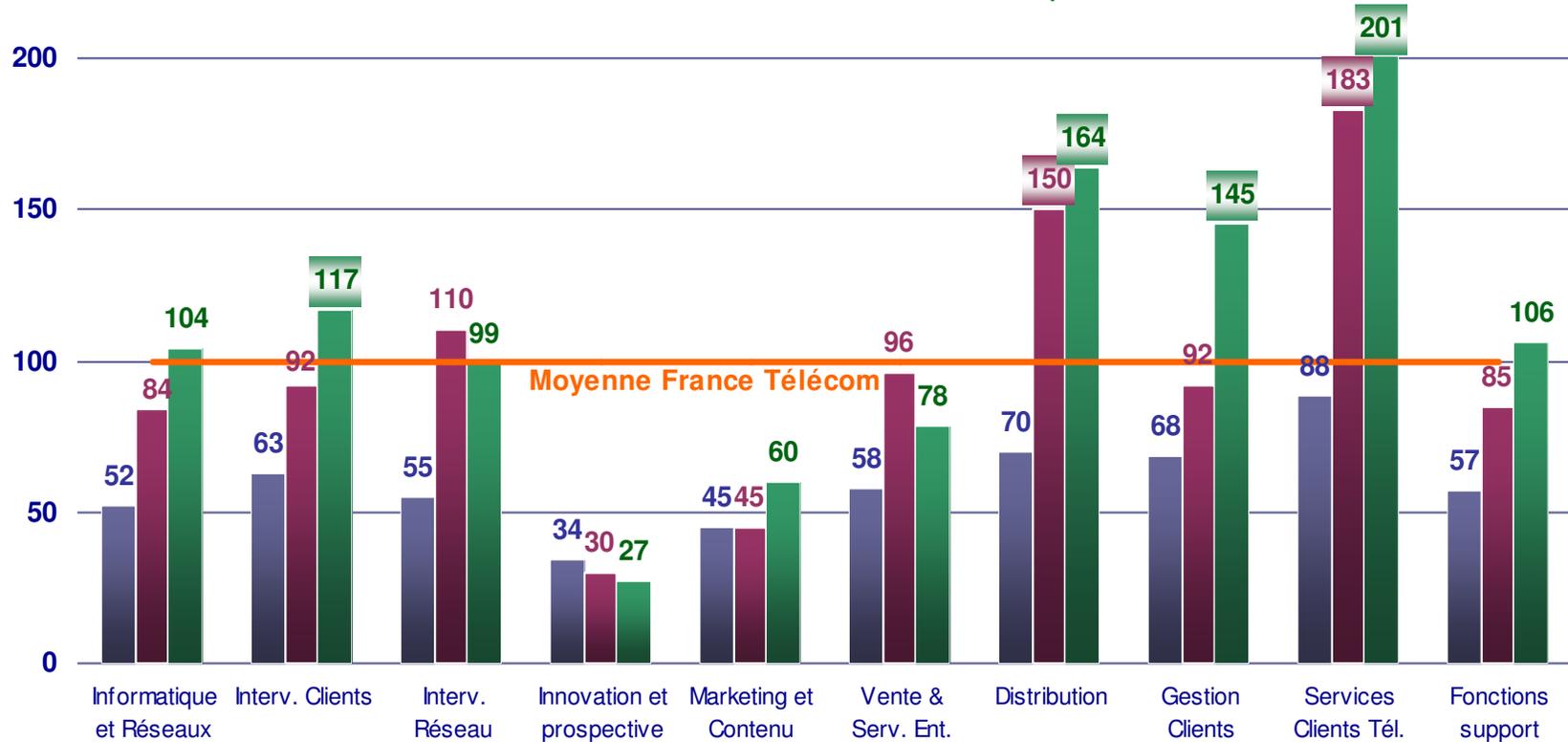
■ **Isostrain : travail tendu non soutenu**



Les populations en situation de travail tendu (Jobstrain)

Jobstrain par profils métier et classification

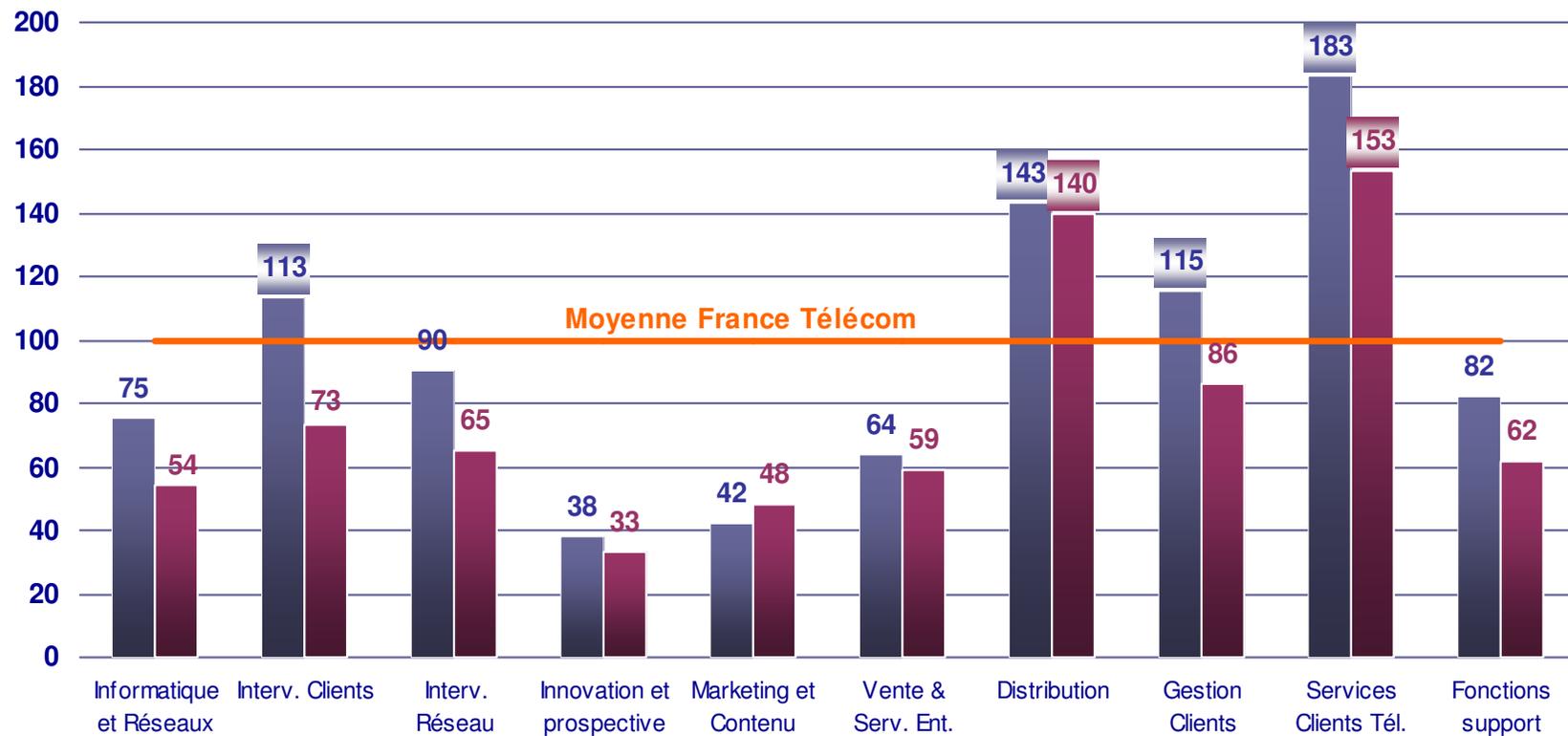
- **Cadres** Toujours plus détendus sauf pour Innov & Prospective
- **Maîtrise** Un niveau de tension parfois supérieure à celle des Non cadres
- **Non cadres** Un niveau de tension nettement supérieur



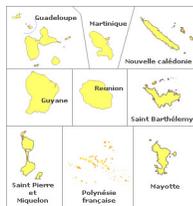
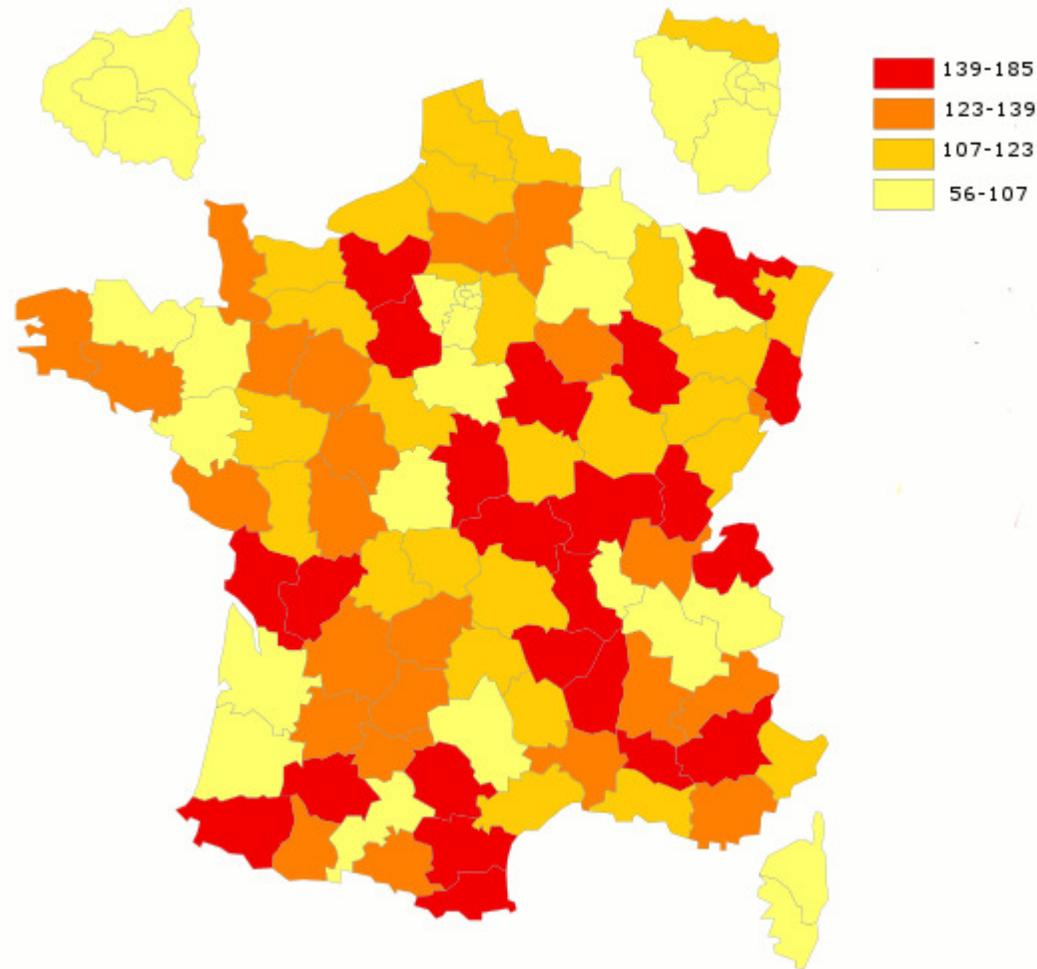
Les populations en situation de travail tendu (Jobstrain)

Jobstrain par métier et statut

- Fonctionnaires
- Contractuels



Les populations en situation de travail tendu (Jobstrain)
 Segmentation par département (Par quartile -25%-)



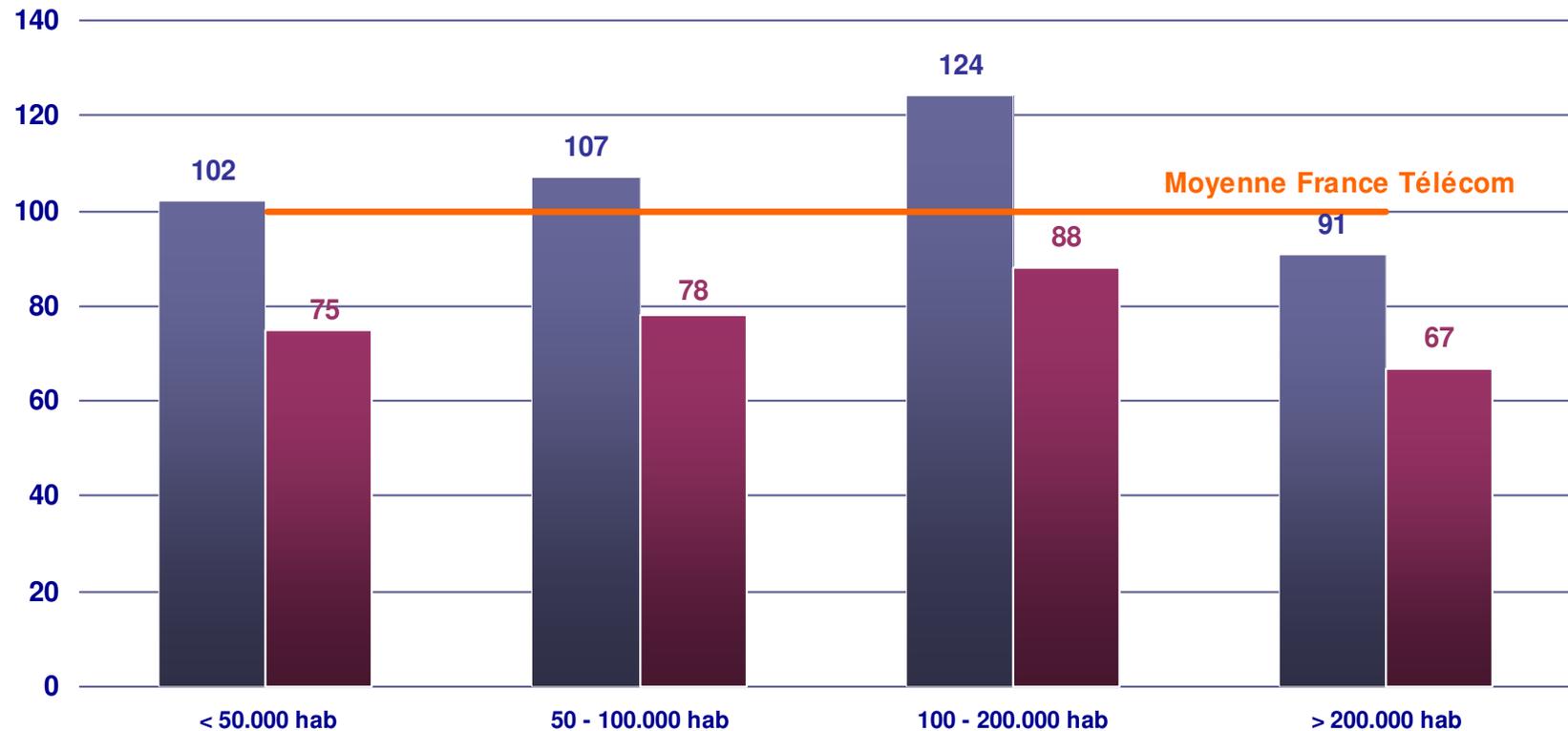
Les populations en situation de travail tendu (Jobstrain)

Jobstrain et Isostrain par taille de commune

■ La variable « Taille de la Commune » joue faiblement

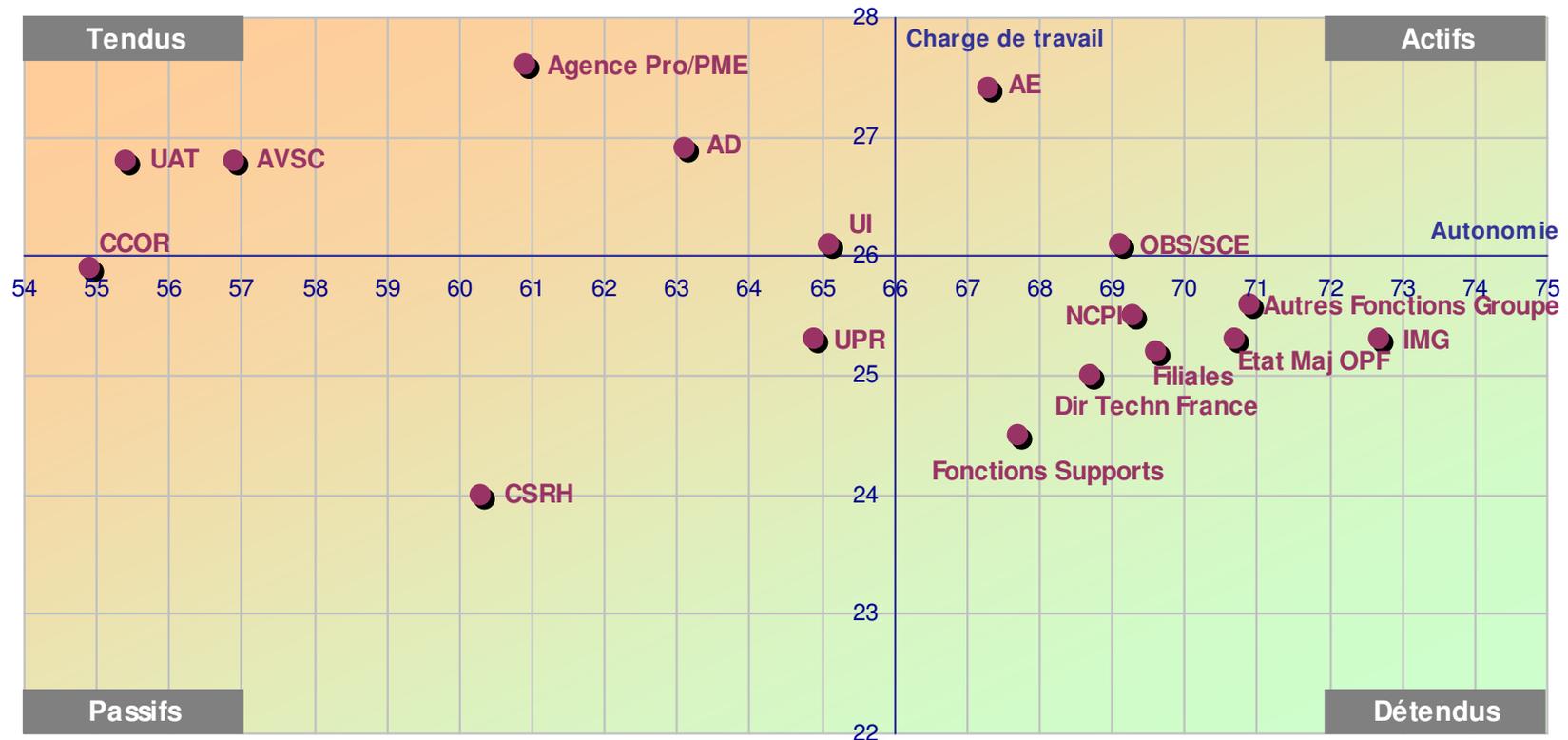
■ **Jobstrain : travail tendu**

Isostrain : travail tendu non soutenu



Les populations en situation de travail tendu (Jobstrain) Segmentation par établissement secondaire regroupé

- Un écart considérable de ressentis au travail entre les différents type d'établissement
- Fort effet de structure avec les métiers concernés



La construction des indicateurs de ressenti

7 indicateurs construits à partir du questionnaire

1. Conflits de valeur au travail

- Dévalorisation du métier et les conflits éthiques que peuvent connaître les salariés dans leur activité

2. Manque de reconnaissance

- Défaillances des mécanismes de la reconnaissance au travail (promotion, rémunération, respect, etc.)

3. Mauvaise santé perçue

- Construit à partir de questions qui permettent d'apprécier l'état de santé tel que le perçoivent les salariés

4. Fragilisation psychologique

- Sur la base de l'indice de détresse psychologique de l'enquête Santé-Québec. Il permet d'appréhender la «détresse psychologique» et l'état de «démoralisation» des individus au travers d'items se référant à un ensemble d'émotions négatives pouvant être ressenties par ces derniers

5. Insatisfaction globale

- Insatisfaction des salariés par rapport à leur activité professionnelle prise dans sa globalité

6. Incertitudes sur l'avenir

- Mesure du rapport à l'avenir des salariés

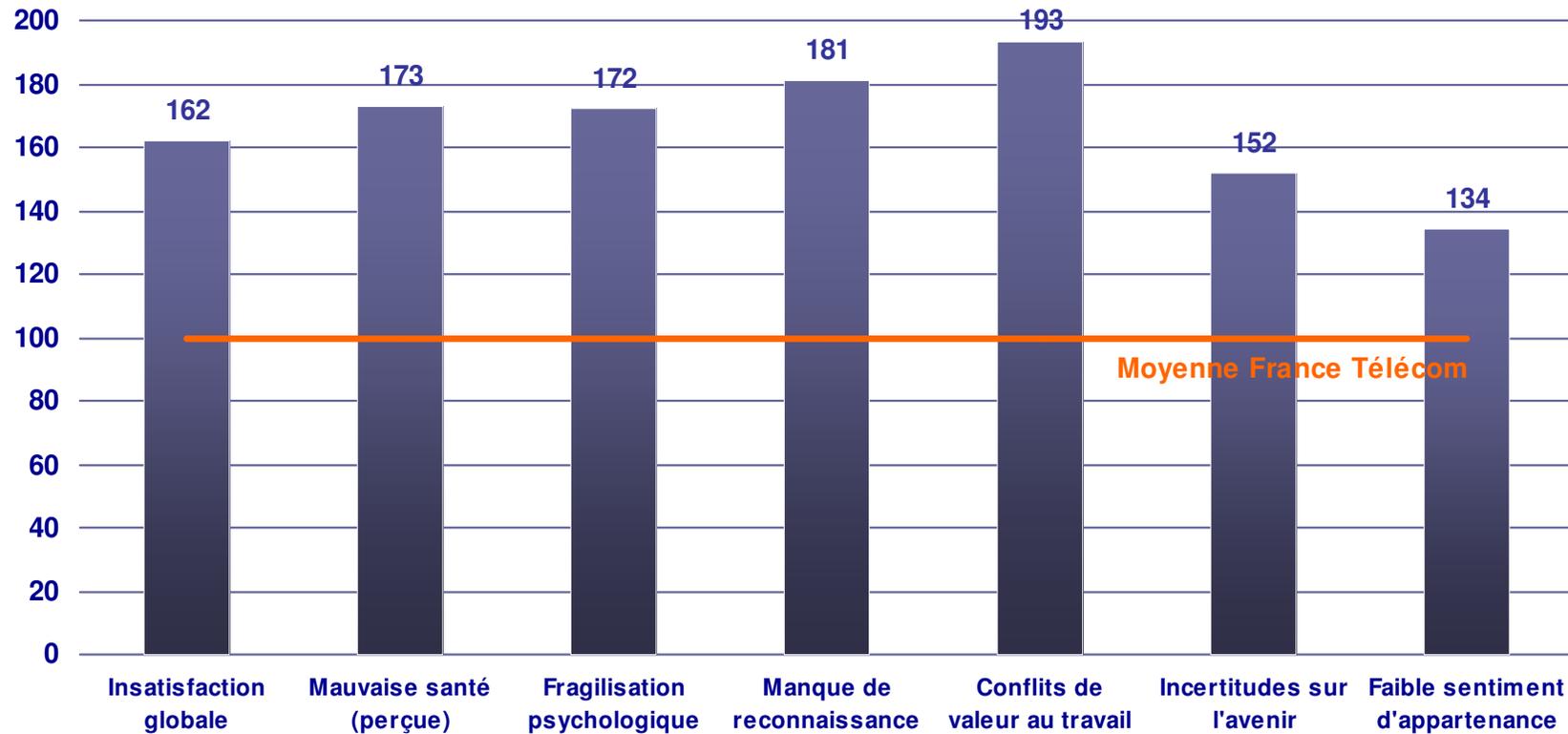
7. Faible sentiment d'appartenance

- Mesure du rapport des salariés à leur entreprise

Les populations en situation de travail tendu (Jobstrain)

Jobstrain et facteurs de ressenti

■ **Jobstrain : travail tendu**



Les populations en situation de travail tendu (Jobstrain)

Synthèse

- Le **métier** est le facteur le plus significatif de loin **pour expliquer les situations de travail tendu** ou non.
 - Cette variable recoupe plusieurs dimensions, notamment le diplôme, l'âge, etc...
 - Elle provoque un **fort effet de structure**, c'est-à-dire que l'on peut considérer que d'autres variables sont significatives alors qu'elles sont soutenues par la variable « Métier ».
 - Ce point validé est d'une importance considérable pour la suite des travaux.

- **Profils métier qui ont la plus grande probabilité de connaître une situation de travail tendu :**
 - **Services clients téléphonique**
 - **Distribution**

- **Profils métier qui ont la plus faible probabilité de connaître une situation de travail tendu :**
 - **Innovation et prospective**
 - **Marketing et conception**
 - **Informatique et réseau**
 - **Mais également les cadres et les salariés à faible ancienneté**

**Les dimensions complémentaires
au Jobstrain
pour l'analyse des risques psychosociaux**

Les dimensions complémentaires

La construction des facteurs de risque

- **Le travail tendu (jobstrain) n'explique pas seul l'ensemble des situations à risque vécues par les salariés.**
- **Le questionnaire permet de construire une série d'indicateurs synthétiques, pointant des dimensions complémentaires au Jobstrain.**
- **Ces indicateurs sont construits pour donner une mesure de l'exposition des salariés aux différents facteurs de risque identifiés.**
Il est également possible d'étudier les liens statistiques observés entre l'exposition à ces facteurs et le ressenti.
- **9 indicateurs sont construits et donnent chacun une mesure de l'exposition à l'un des facteurs de risque pouvant expliquer le ressenti des enquêtés.**

Les dimensions complémentaires

9 facteurs de risques à partir du questionnaire (1)

1. Charge de travail *

- Mesure le sentiment de surcharge au travail.

2. Déficit d'autonomie *

- Résume le degré auquel les salariés déclarent manquer d'autonomie dans leur travail.

3. Impact de la mobilité :

- Construit à partir d'une série de questions permettant de décrire la façon dont les enquêtés ont vécu leur(s) éventuelle(s) mobilité(s) fonctionnelle(s) et géographique(s).

4. Dysfonctionnement organisationnel :

- Synthétise les opinions recueillies concernant l'impact d'éventuels dysfonctionnements de l'organisation du travail sur les tâches effectuées quotidiennement. Il prend aussi en compte l'intensité avec laquelle les enquêtés déclarent pouvoir recourir aux services RH.

* Ces deux scores entrent dans la définition du travail tendu (« job strain ») : C'est précisément lorsque la charge de travail est vécue comme élevée et l'autonomie comme faible qu'on identifie les situations de « job strain ».

Les dimensions complémentaires

9 facteurs de risques à partir du questionnaire (2)

5. Pression des collègues :

- Capte le ressenti des salariés en ce qui concerne le climat social dans leur équipe ou dans l'entreprise.

6. Pression managériale :

- Mesure le degré auquel la hiérarchie peut être vécue comme une contrainte néfaste sur le travail.

7. Difficultés de l'encadrement :

- Appréciation des conditions d'exercice du métier de manager.

8. Inadéquation au poste :

- Mesure le sentiment d'inadéquation entre les compétences de l'enquêté et son poste de travail.

9. Tensions dues à l'environnement de travail :

- Mesure la qualité de l'environnement de travail.

Les dimensions complémentaires

La construction des facteurs de risque

■ **Constats**

- Le travail tendu (Jobstrain) et ces facteurs de risque sont tous corrélés entre eux: un salarié qui va mal cumule toutes ces expositions aux risques.
- En cela, le Jobstrain est un bon indicateur synthétique des situations de risque.
- Mais, les différents facteurs de risque sont en mesure d'expliquer des situations de risque psychosocial que le Jobstrain ne capte pas forcément et d'aller plus loin dans l'analyse.

Les dimensions complémentaires

L'analyse des facteurs de risque

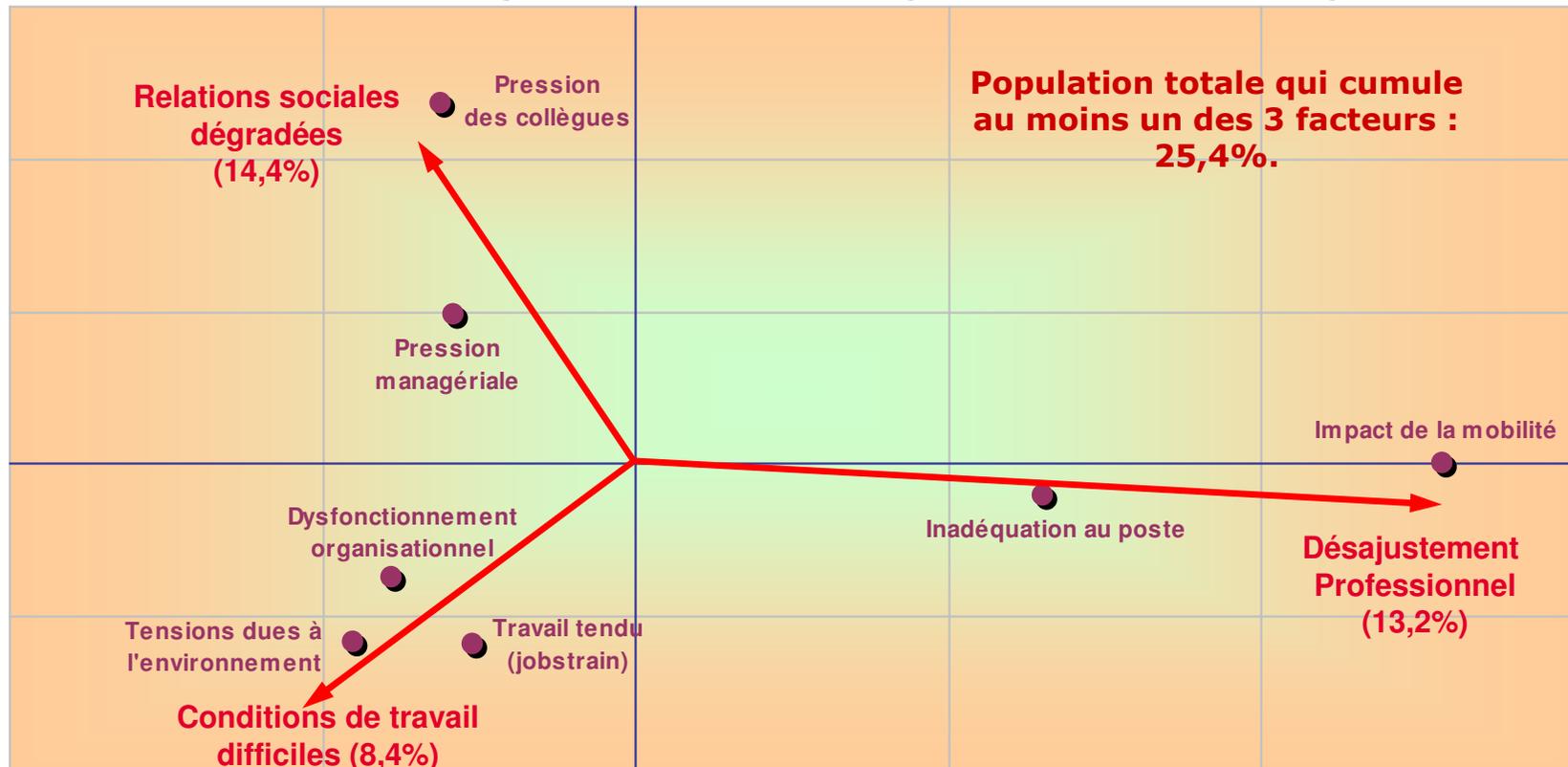
- **En retenant l'ensemble des facteurs de risque, on va chercher à identifier les différentes configurations dans lesquelles les facteurs de risque se cumulent ou non.**

- De fait **une analyse en correspondances multiples (ACM)** montre que les situations de risque vécues par les salariés de France Télécom peuvent prendre trois formes différentes. Elles se cumulent souvent, mais peuvent parfois être observées séparément :
 - **Les conditions de travail difficiles (contenant notamment les situations de travail tendu que nous avons déjà analysées)**
 - **Les situations de désajustement professionnel**
 - **Les situations de relations sociales dégradées**

Les dimensions complémentaires

La carte du risque France Télécom

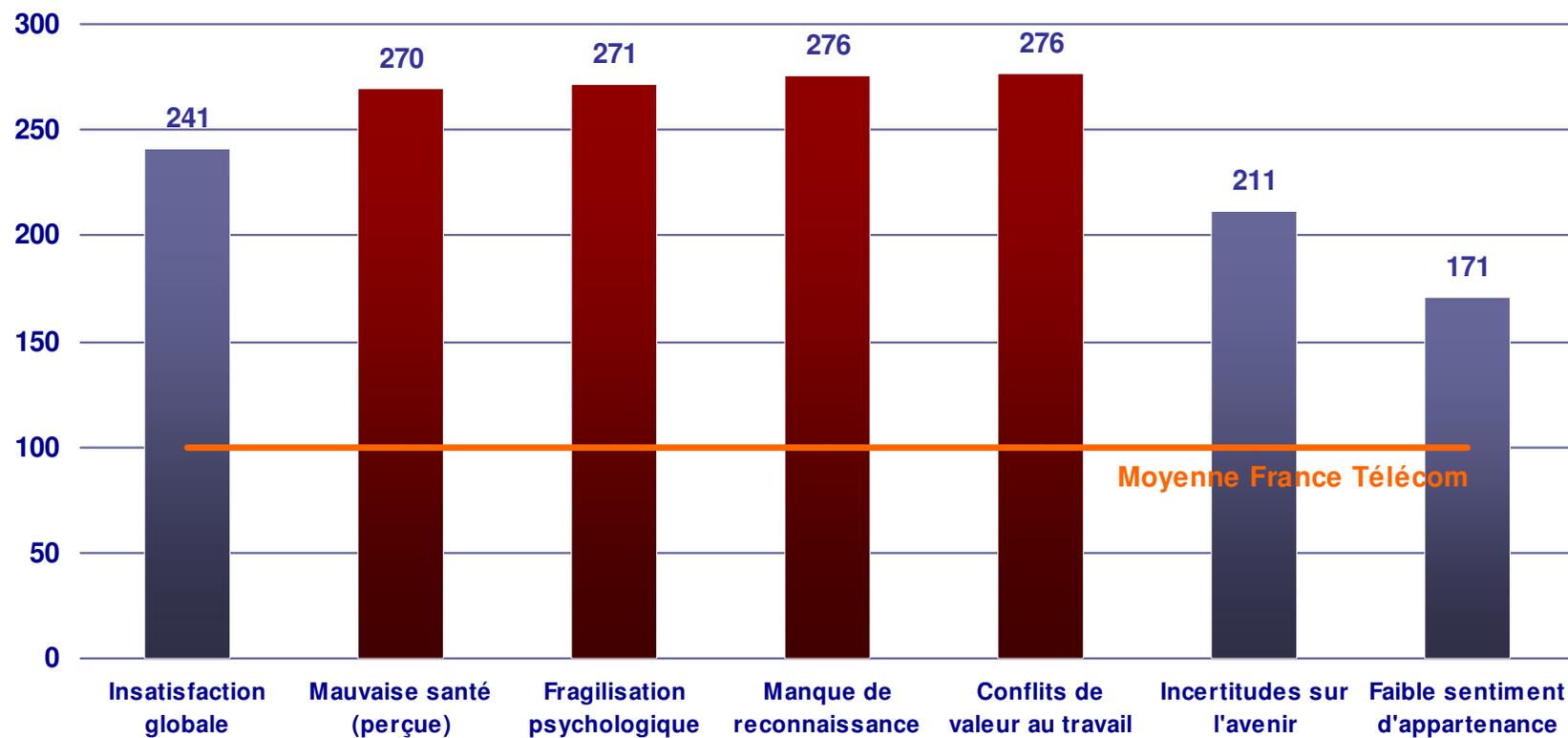
- La plupart des salariés de FT se projettent au centre de cette carte
- Les salariés en situation de risque s'écartent du centre selon une direction identifiée :
 - **Conditions de travail difficiles** : jobstrain + Tensions + dysfonctionnement organisationnel
 - **Désajustement professionnel** : Impact de la mobilité + Inadéquation au poste
 - **Relations sociales dégradées** : Pression managériale + Pression des collègues



Les dimensions complémentaires

Conditions de travail difficiles et les indicateurs de ressenti

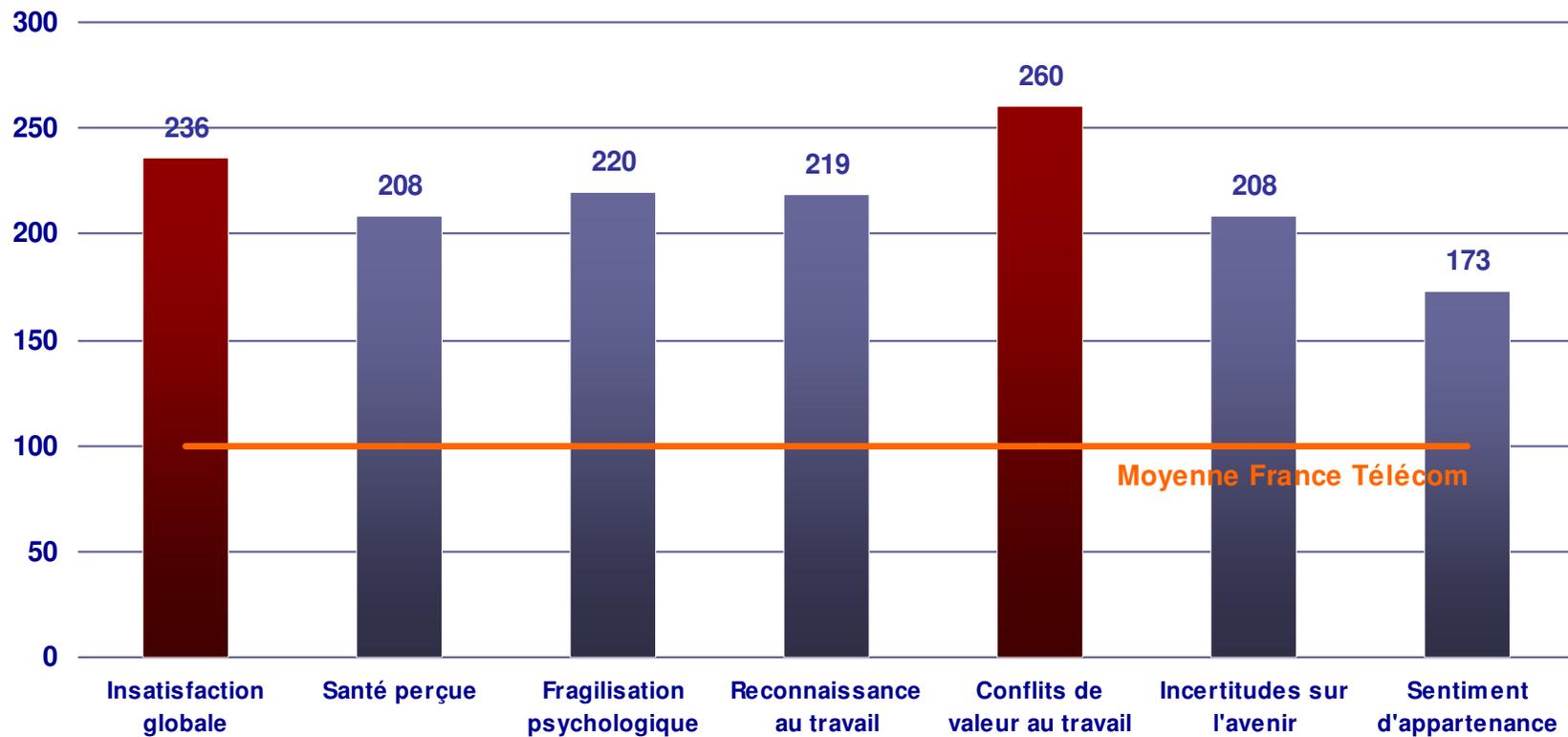
- Tout comme le Jobstrain, les conditions de travail difficiles ont un fort impact sur les indicateurs de ressenti. Elles affectent surtout la **santé perçue**, la **fragilisation psychologique**, la **reconnaissance au travail** et le **conflit de valeur**.



Les dimensions complémentaires

Désajustement professionnel et les indicateurs de ressenti

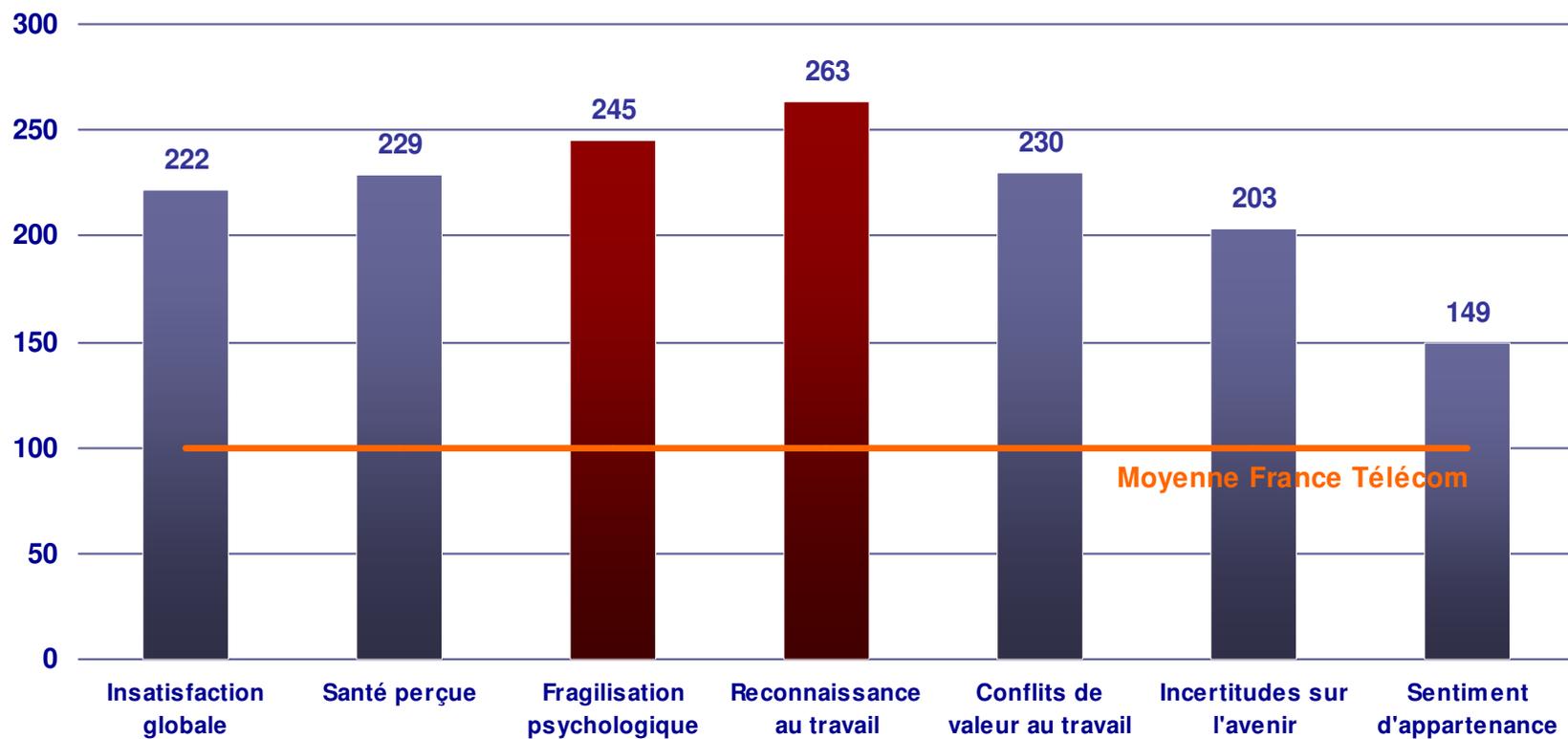
- Le désajustement professionnel a un impact particulièrement fort sur les **conflits de valeur au travail**. Il génère aussi de **l'insatisfaction** quant à sa situation professionnelle prise dans sa globalité.



Les dimensions complémentaires

Relations sociales dégradées et les indicateurs de ressenti

- **Les relations sociales dégradées affectent fortement le sentiment de reconnaissance au travail et entraînent une fragilisation psychologique.**

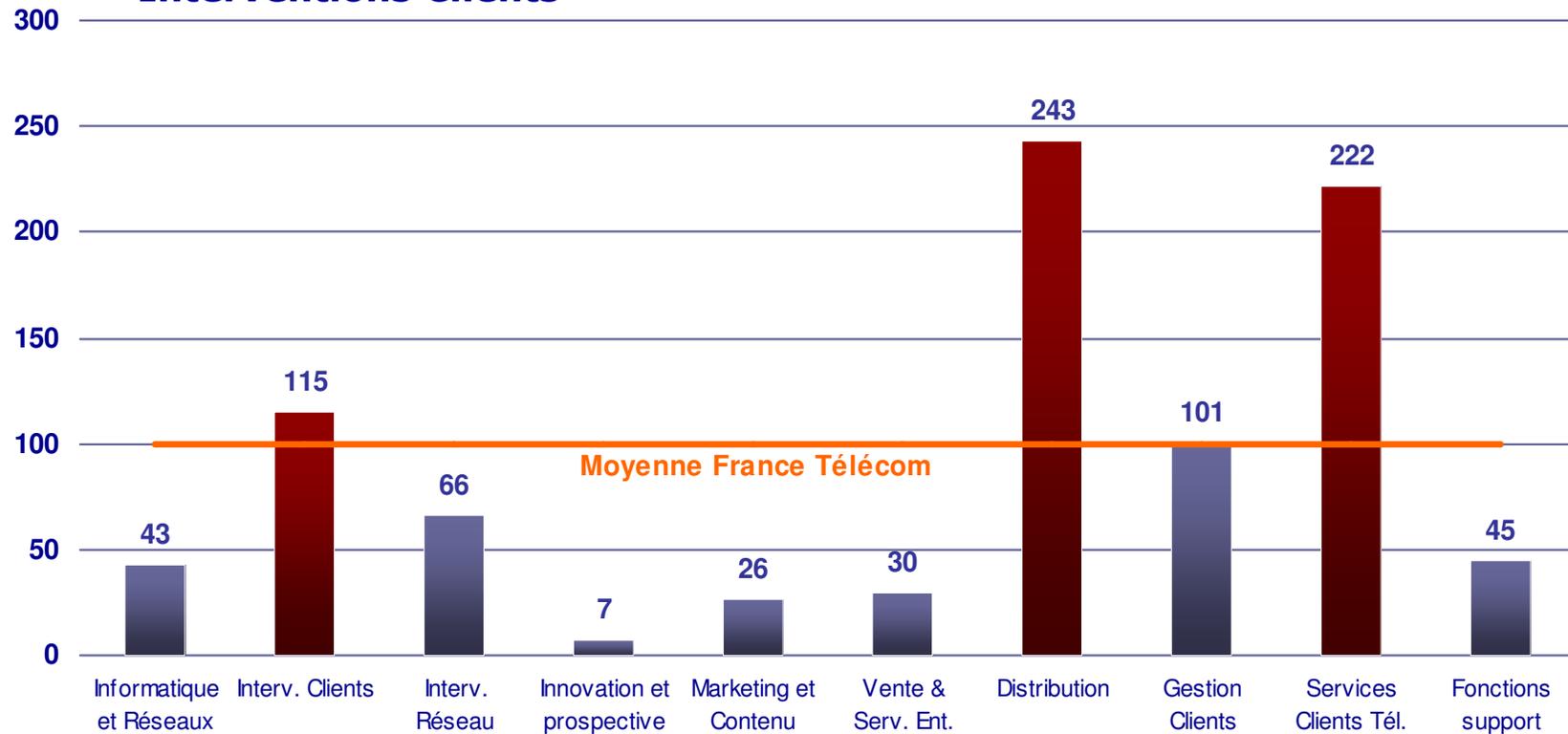


Les dimensions complémentaires

Conditions de travail difficiles selon les Profils métier

■ Les conditions de travail difficiles concernent :

- **Distribution**
- **Service Client par téléphone**
- **Interventions Clients**



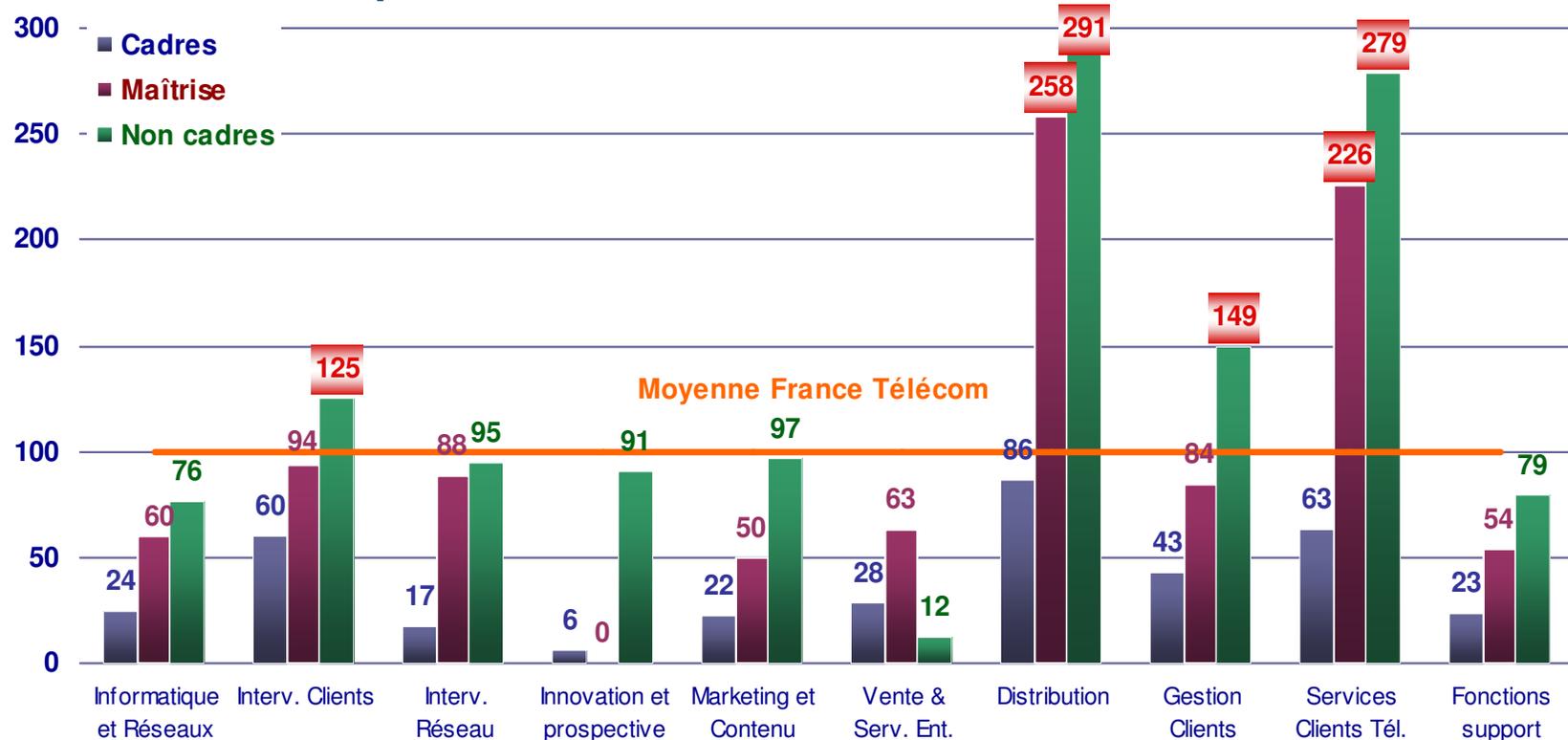
Les dimensions complémentaires

Conditions de travail difficiles selon les Profils métier & Classification

- Dans la continuité de l'approche Jobstrain, avec un cumul de facteurs, on retrouve les catégories suivantes :

- **Non cadres et maîtrise pour Distribution et Services Clients Tél.**

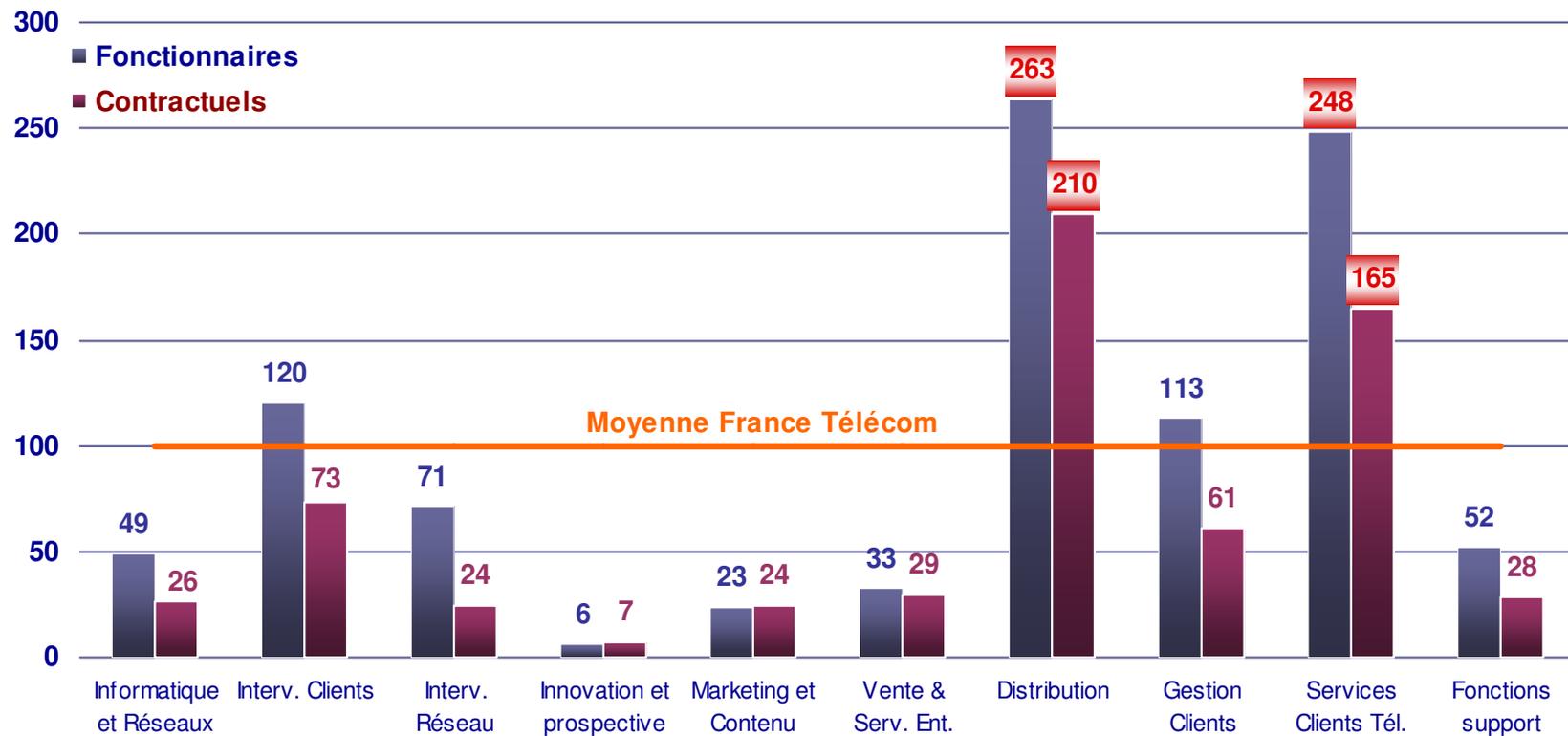
- **Non cadres pour Interventions Clients et Gestion Clients**



Les dimensions complémentaires

Conditions de travail difficiles selon les Profils métier & Statut

- Services Clients par Téléphone : les **fonctionnaires** essentiellement
- Distribution : les **fonctionnaires** légèrement plus que les **contractuels**



Les dimensions complémentaires

Conditions de travail difficiles

- Nombre personnes à risque au regard de conditions de travail difficiles
- Sur-proportion de fonctionnaires dans la population à risque (Gestion Clients, Services Clients Téléphone) par rapport au profil métier

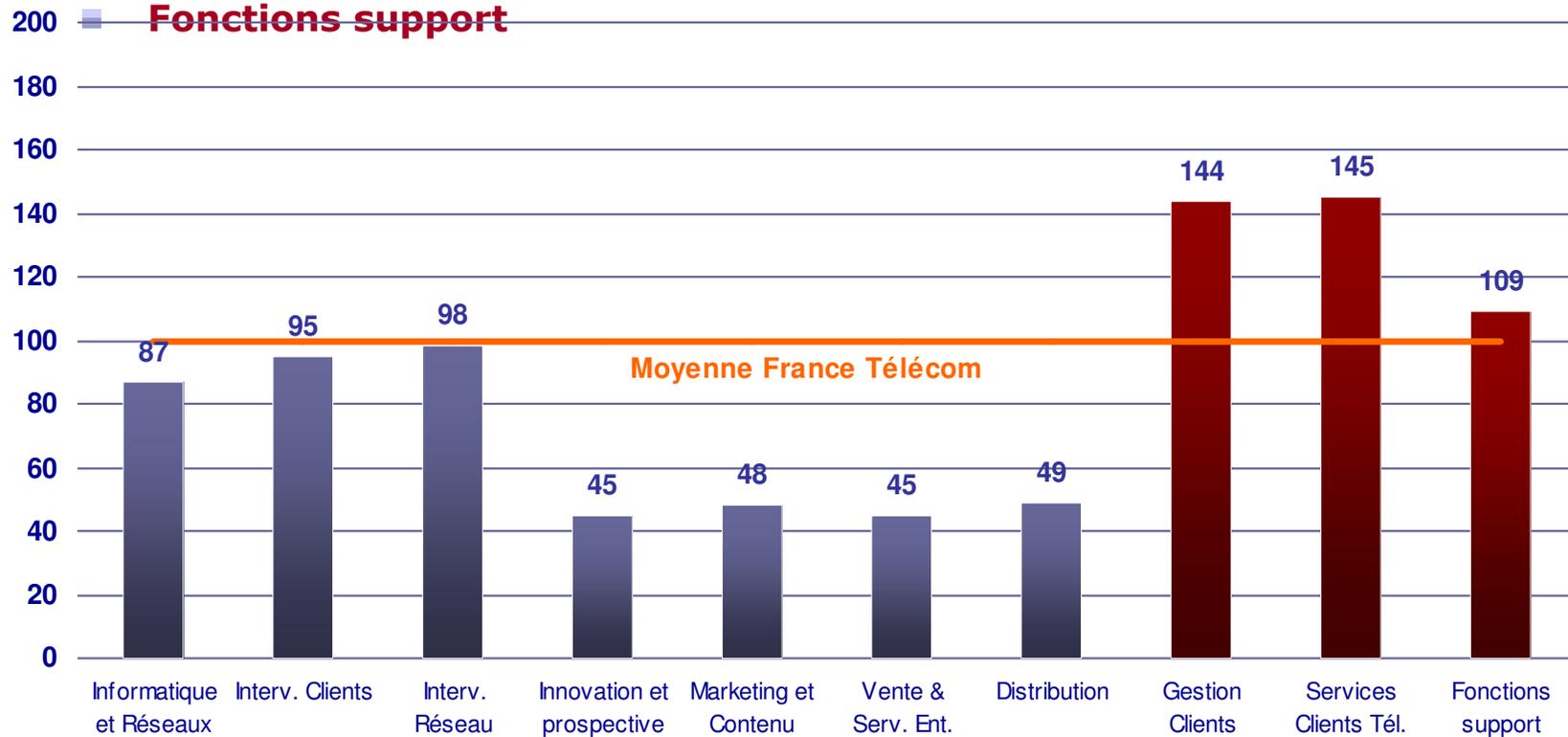
	Non cadres	Maîtrise	Cadres	Fonctionnaires
Informatique & Réseaux				
Interv. Clients	704			ns
Interv. Réseaux				
Innovation & Prospective				
Marketing & Contenu				
Vente & Services Entrepr.				
Distribution	932	361		ns
Gestion Clients	471			+12%
Services Clients Téléphone	2.193	897		+11%
Fonctions Support				

Les dimensions complémentaires

Désajustement professionnel selon les Profils métier

- Les profils métiers permettent d'identifier 3 populations à risque du point de vue du désajustement professionnel

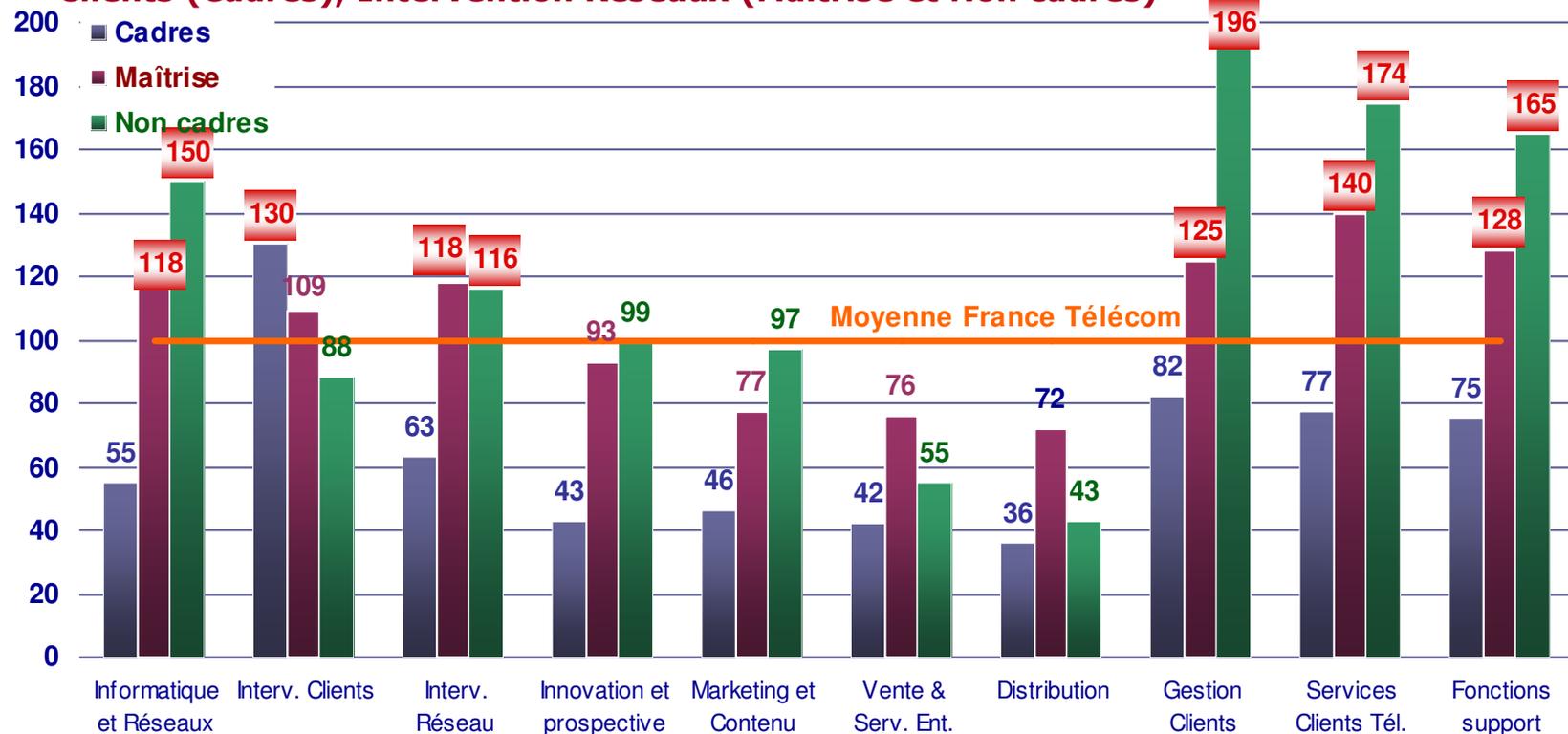
- **Gestion Clients**
- **Services Clients par téléphone**
- **Fonctions support**



Les dimensions complémentaires

Désajustement professionnel selon les Profils métier & Classification

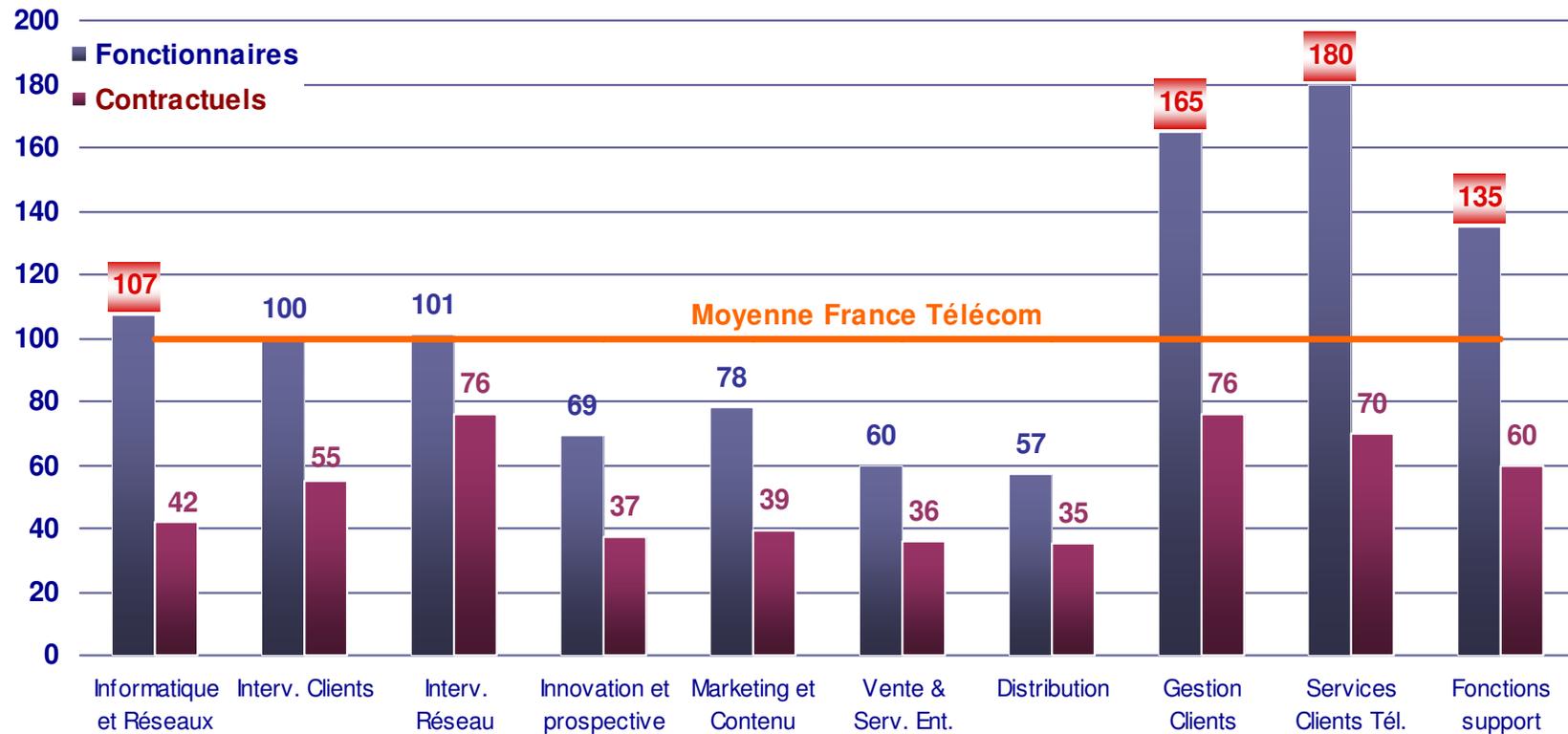
- Parmi la **Gestion clients**, les **Services Clients Tél.** et les **Fonctions support**, ce sont la **Maîtrise** et les **Non Cadres** qui sont concernés en priorité par la problématique du désajustement professionnel. La classification permet d'identifier **3 nouvelles populations à risque** : **Informatique et Réseaux (Maîtrise et Non cadres)**, **Intervention Clients (Cadres)**, **Intervention Réseaux (Maîtrise et Non cadres)**



Les dimensions complémentaires

Désajustement professionnel selon les Profils métier & Statut

- Les **fonctionnaires** sont les premières victimes de la problématique du désajustement professionnel (inadéquation au poste et impact négatif de la mobilité)



Les dimensions complémentaires

Désajustement professionnel

- Nombre personnes à risque au regard du désajustement professionnel
- Sur-proportion de fonctionnaires dans la population à risque (Informatique & Réseaux, Gestion Clients, Services Clients Téléphone, Fonctions Support) par rapport au profil métier

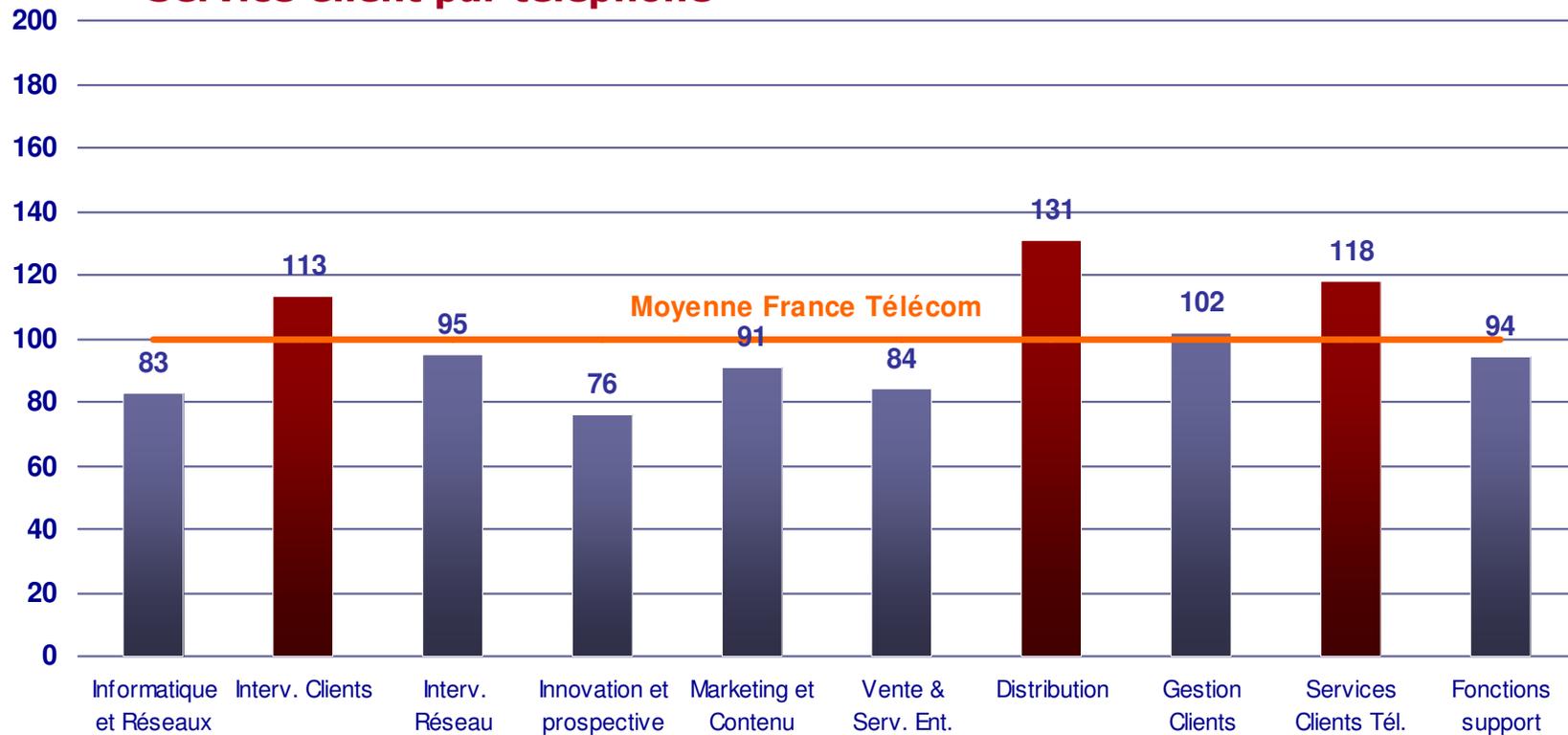
	Non cadres	Maîtrise	Cadres	Fonctionnaires
Informatique & Réseaux	594	690		+24%
Interv. Clients		353	57	ns
Interv. Réseaux	343	356		ns
Innovation & Prospective				
Marketing & Contenu				
Vente & Services Entrepr.				
Distribution				
Gestion Clients	978	349		+15%
Services Clients Téléphone	2.155	876		+23%
Fonctions Support	1.125	554		+25%

Les dimensions complémentaires

Relations sociales dégradées selon les Profils métier

■ 3 populations à risque du point de vue des relations sociales dégradées

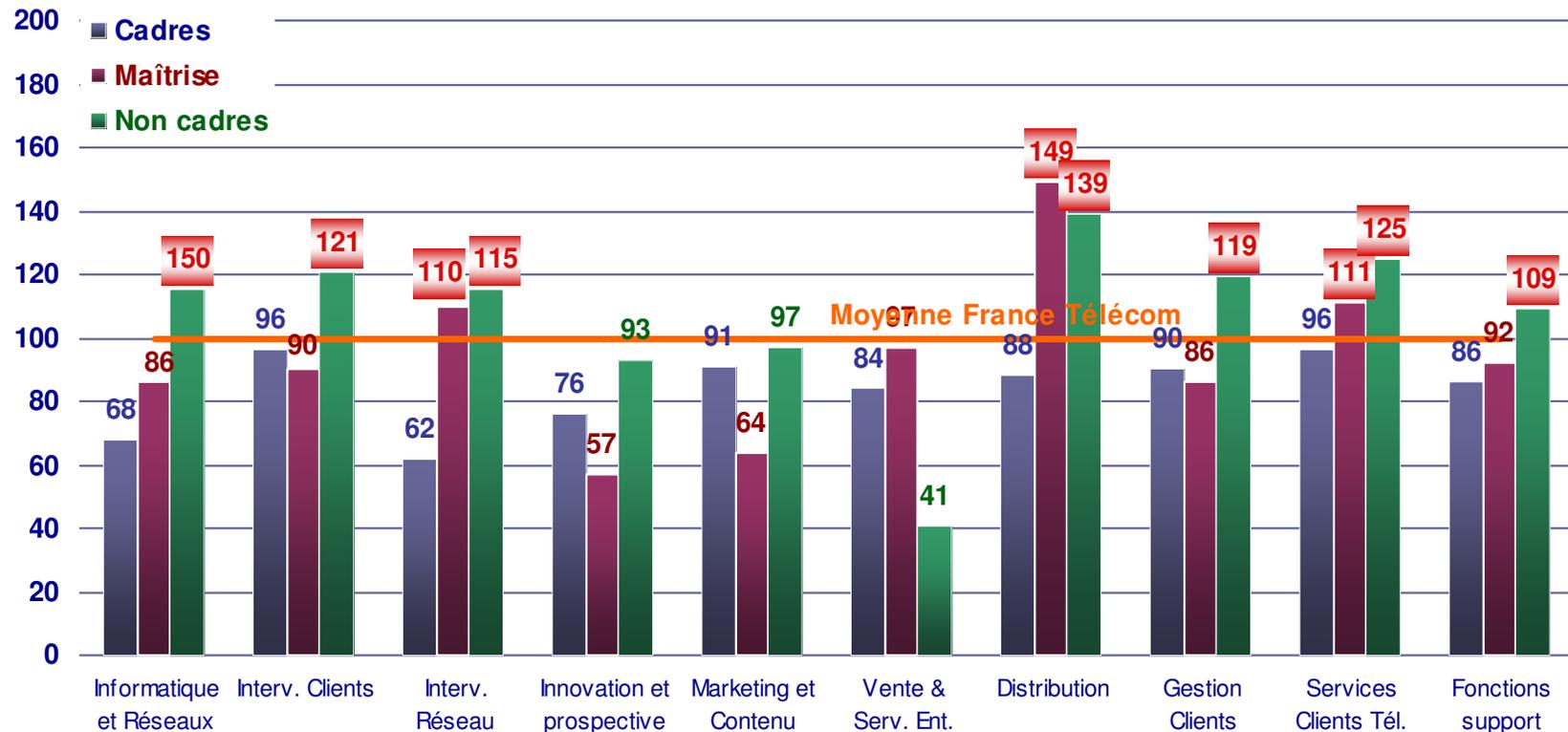
- **Intervention clients**
- **Distribution**
- **Service Client par téléphone**



Les dimensions complémentaires

Les relations sociales dégradées selon Profils métier & Classification

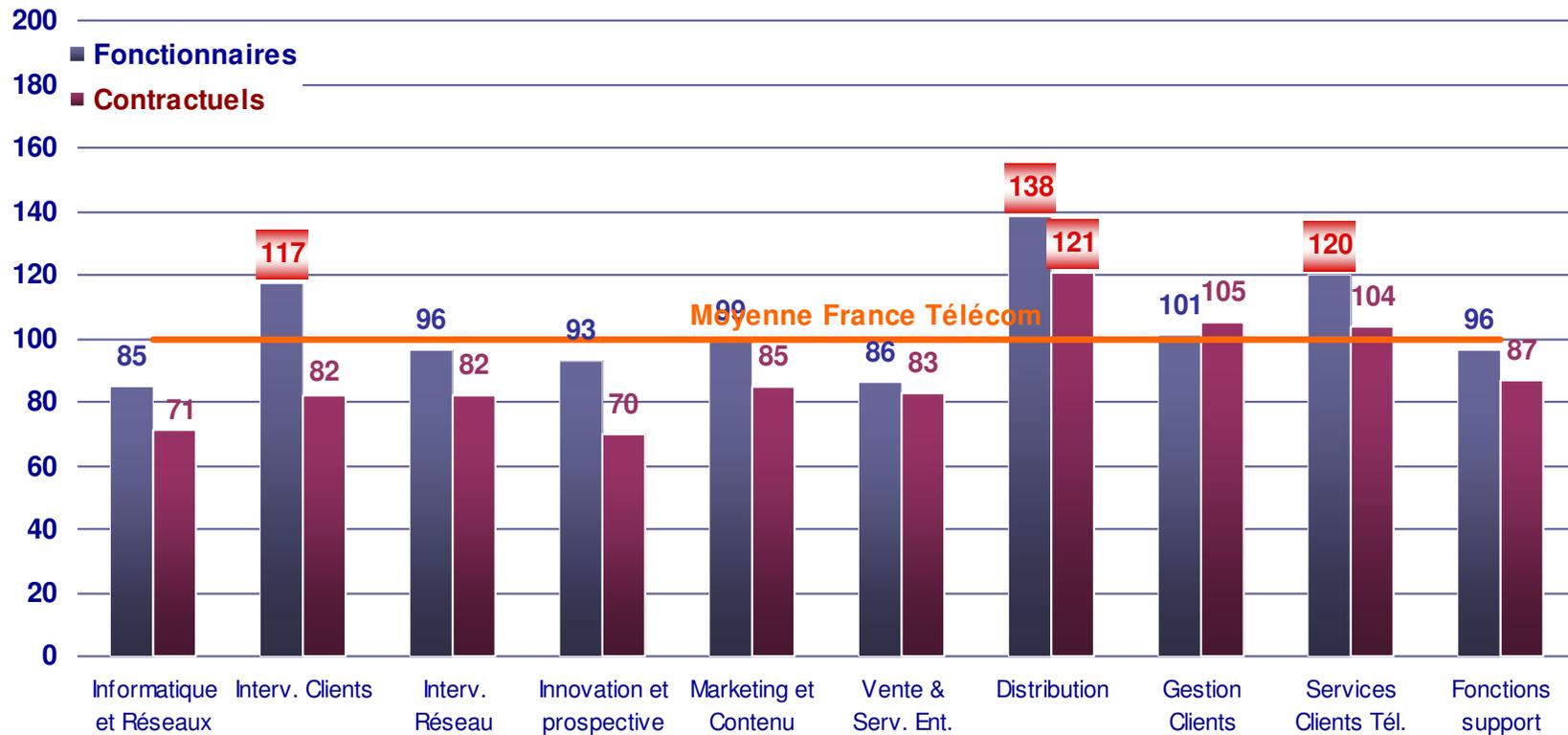
- Parmi les populations identifiées : Intervention Clients (Non cadres), Distribution (Maîtrise et Non cadres), Services clients par téléphone (Maîtrise et Non cadres)
- 4 nouvelles populations : Informatique et réseaux (Non cadres) Intervention Réseaux (maîtrise et Non cadres), Gestion Clients (Non cadres), Fonctions support (Non cadres)



Les dimensions complémentaires

Les relations sociales dégradées selon Profils métier & Statut

- Les **fonctionnaires** sont concernés en priorité par une problématique de relations sociales dégradées en **Intervention Clients** et **Services clients par téléphone**
- Les **fonctionnaires** et les **contractuels** pour la Distribution



Les dimensions complémentaires

Relations sociales dégradées

- Nombre personnes à risque au regard des relations sociales dégradées
- Sur-proportion non significative de fonctionnaires dans la population à risque par rapport au profil métier

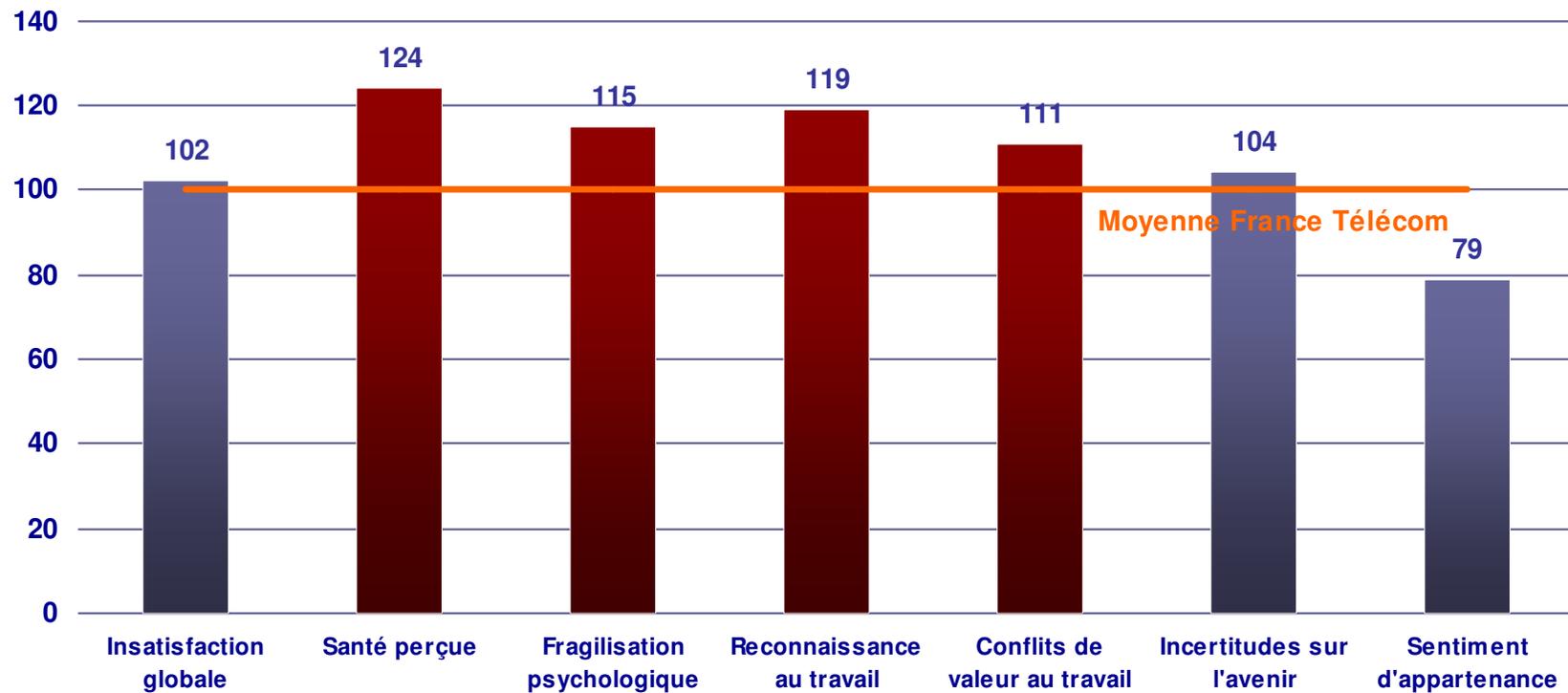
	Non cadres	Maîtrise	Cadres	Fonctionnaires
Informatique & Réseaux	493			ns
Interv. Clients	1.169			ns
Interv. Réseaux	373	362		ns
Innovation & Prospective				
Marketing & Contenu				
Vente & Services Entrepr.				
Distribution	763	356		
Gestion Clients	645			ns
Services Clients Téléphone	1.682	757		ns
Fonctions Support	807			ns

Les difficultés de l'encadrement

Les difficultés de l'encadrement

Difficultés d'encadrement et ressenti

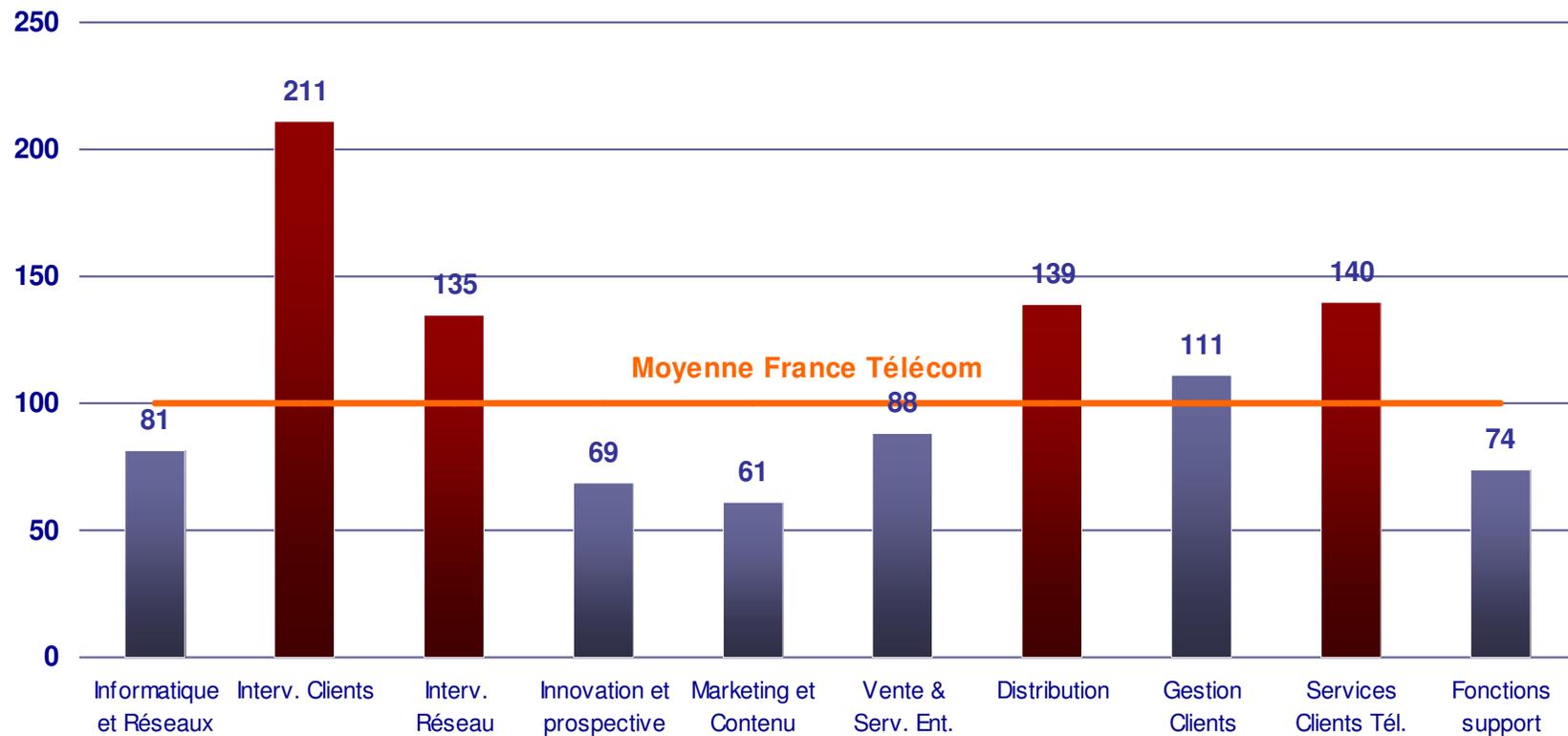
- Les difficultés d'encadrement ont un impact sur :
**Santé perçue / Reconnaissance au travail / Fragilisation psychologique /
 Conflit de valeur**



Les difficultés de l'encadrement

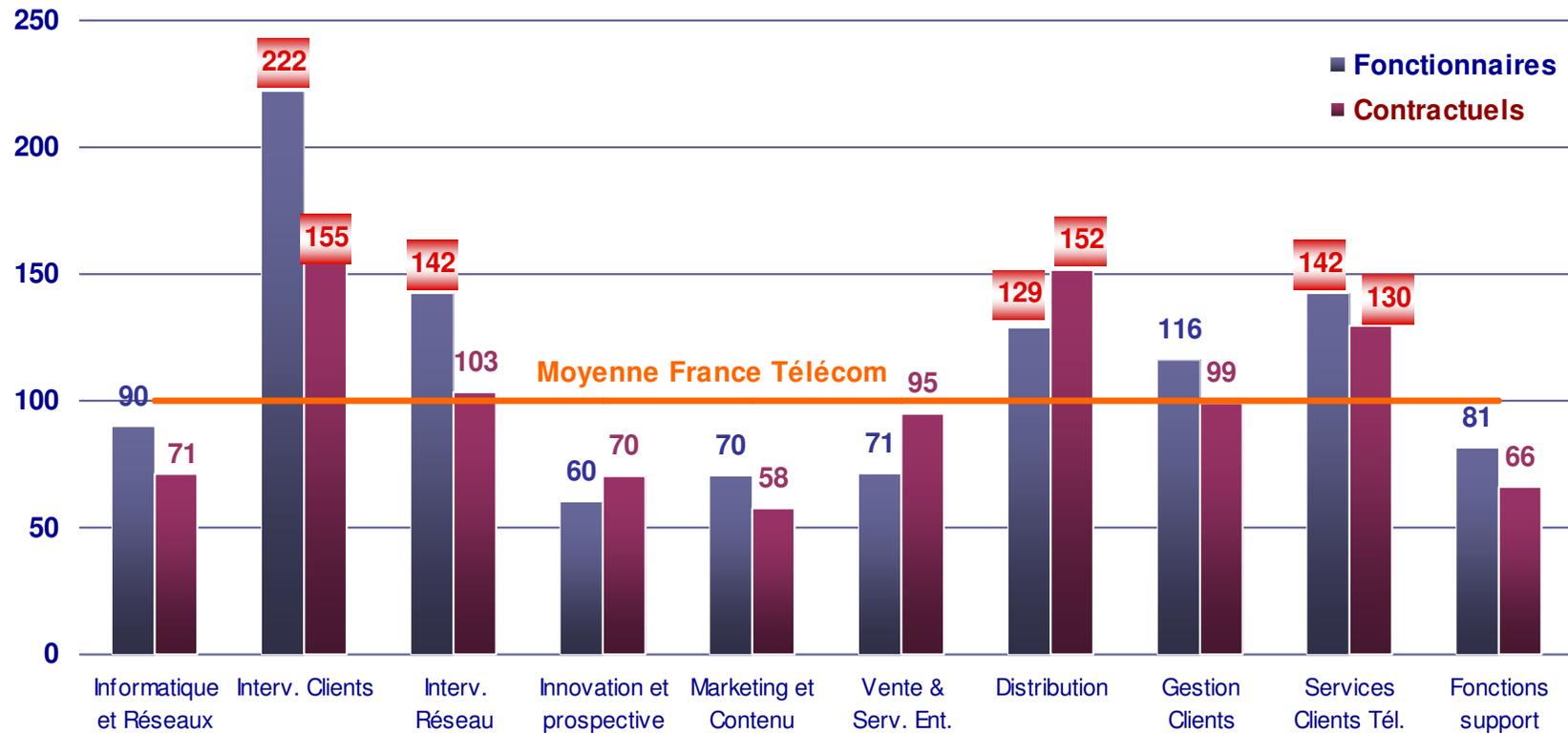
Difficultés d'encadrement selon les Profils métier

- Les managers des métiers pour lesquels des populations à risques ont été identifiées connaissent eux-mêmes des difficultés d'encadrement : **Interv. client / Service Clients par Tél. / Distribution / Intervention réseaux**



Les difficultés de l'encadrement Selon les Profils métier et le statut

- Intervention clients : managers **fonctionnaires & contractuels**
- Intervention réseaux : managers **fonctionnaires**
- Distribution : managers **fonctionnaires & contractuels**
- Services Clients par Téléphone : managers **fonctionnaires & contractuels**

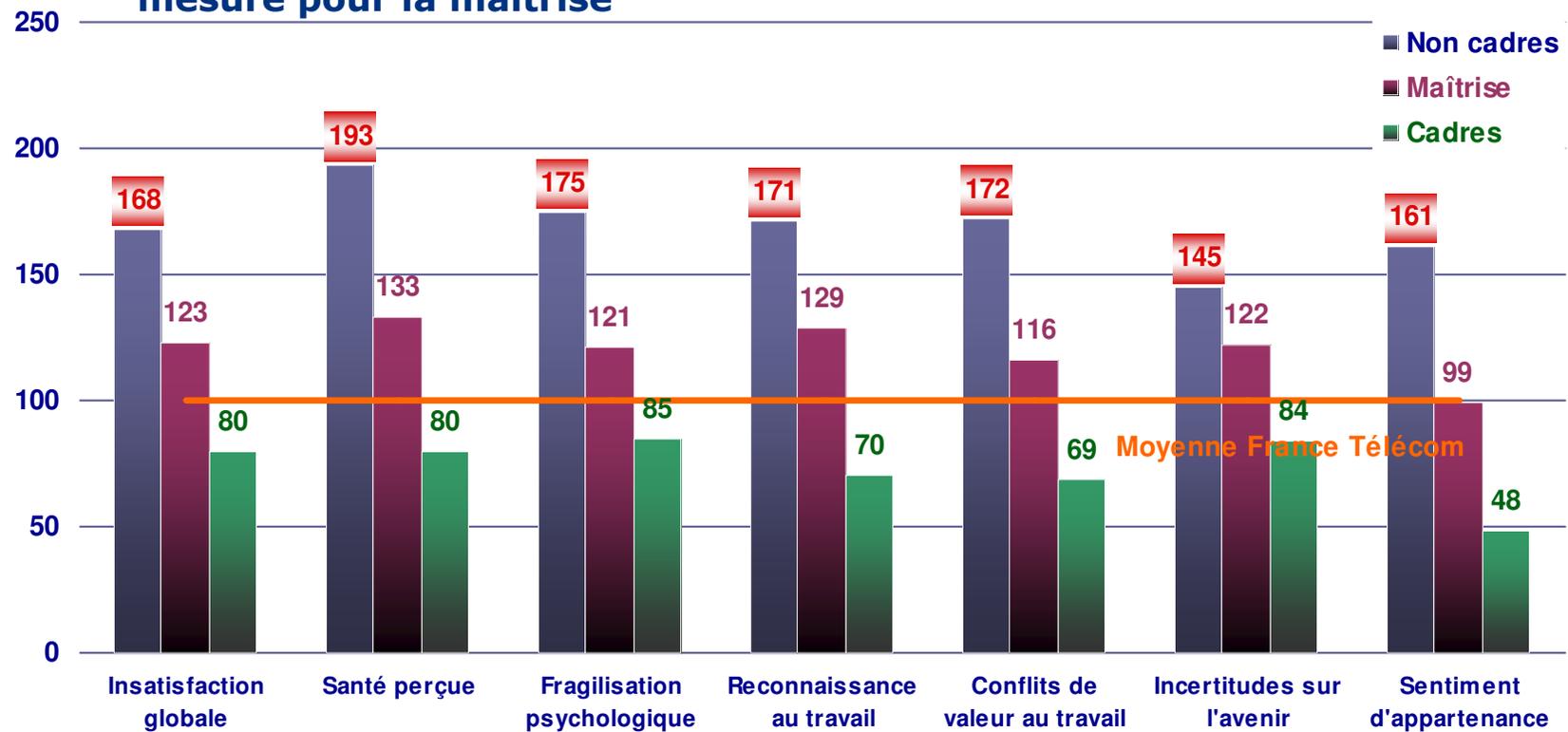


**La problématique
de la mobilité géographique**

La problématique de la mobilité géographique

Le vécu des salariés

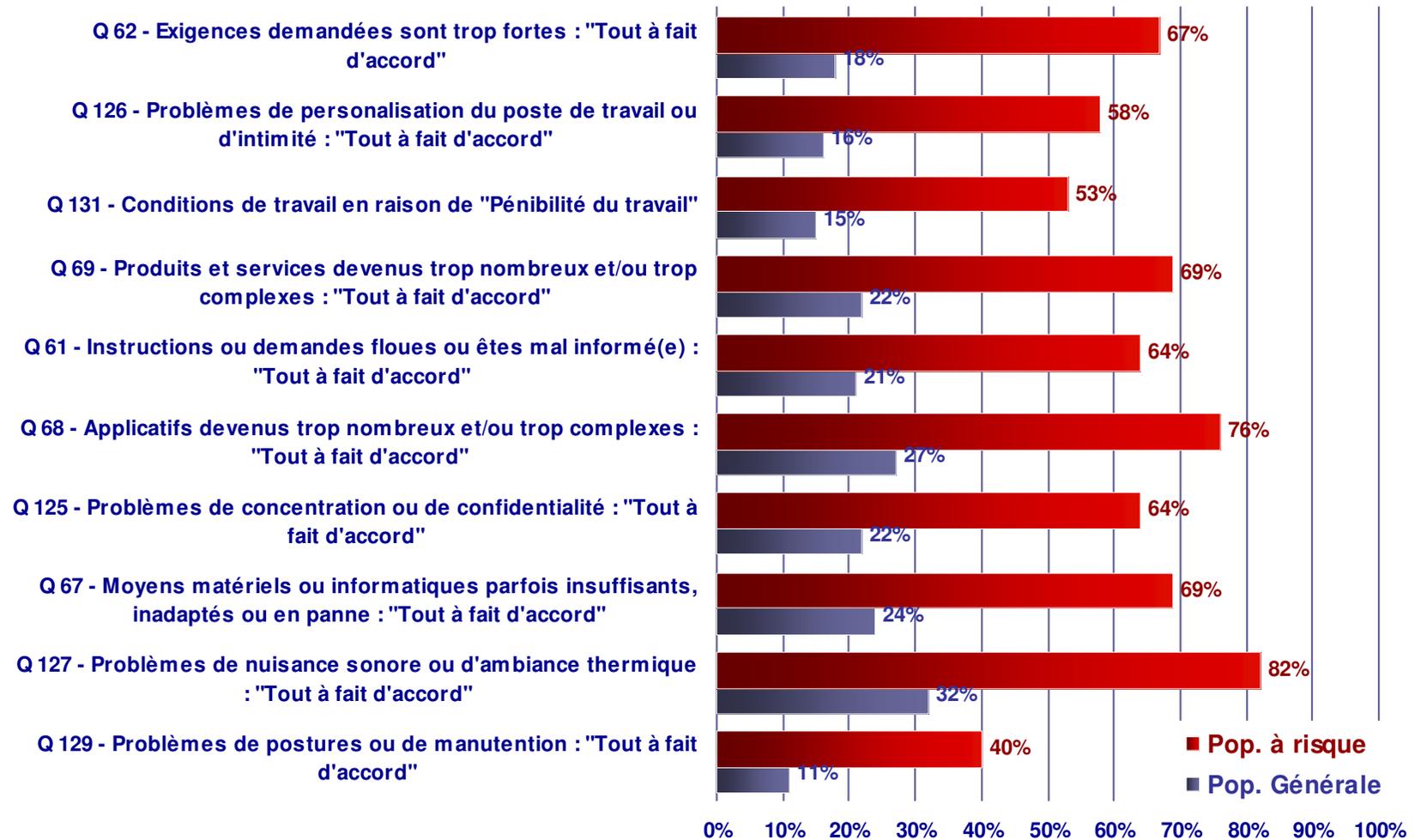
- Sur la base de ceux qui ont été amenés à déménager, ont augmenté leur temps de trajet et ont ressenti des conséquences négatives sur la vie privée
 - Près de 13.000 personnes sur 14.000 annoncés par la Direction
 - Des ressentis très négatifs pour les non cadres et dans une moindre mesure pour la maîtrise



**Les réponses les plus significatives
par type de risque**

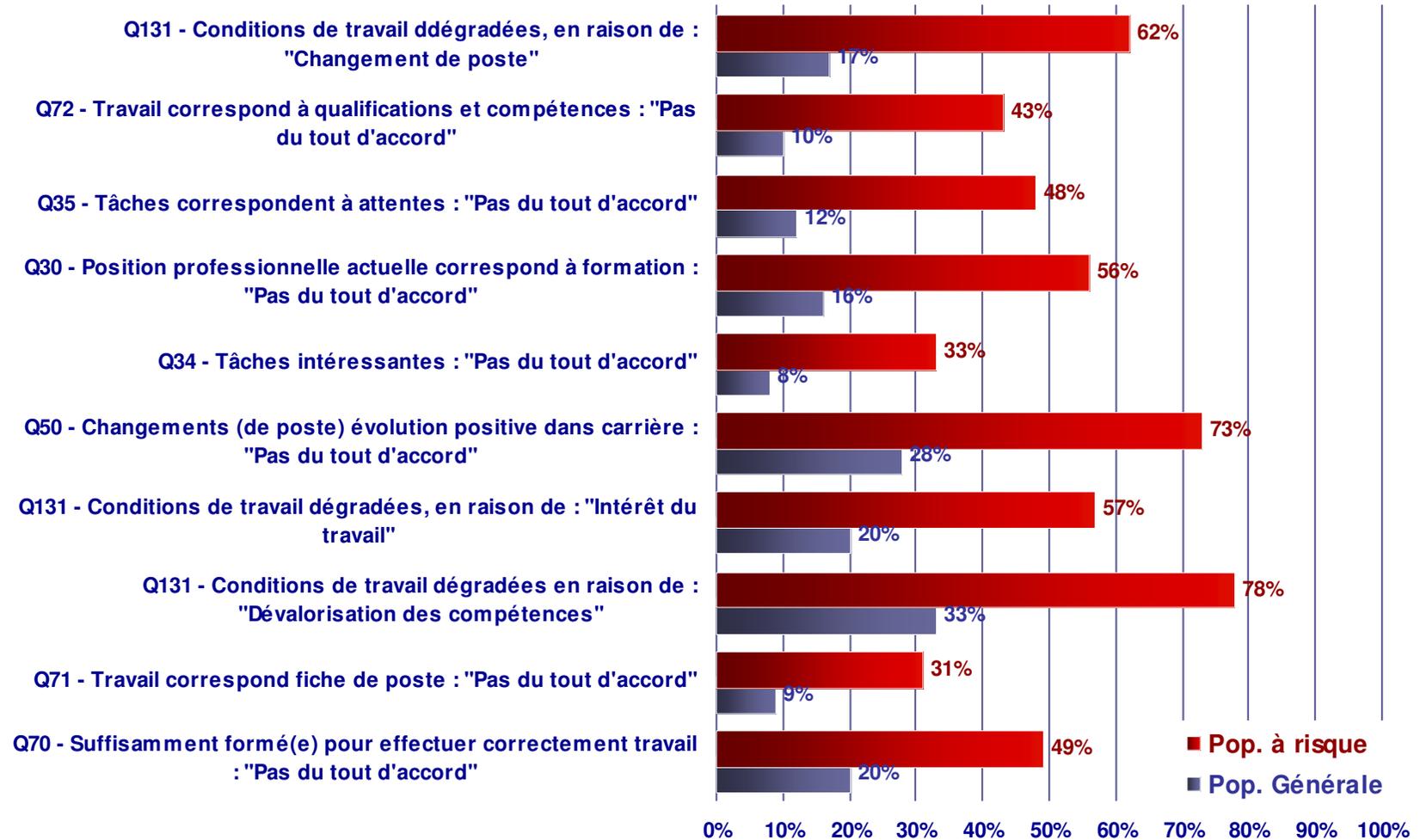
Réponses les plus significatives

Conditions de travail difficiles



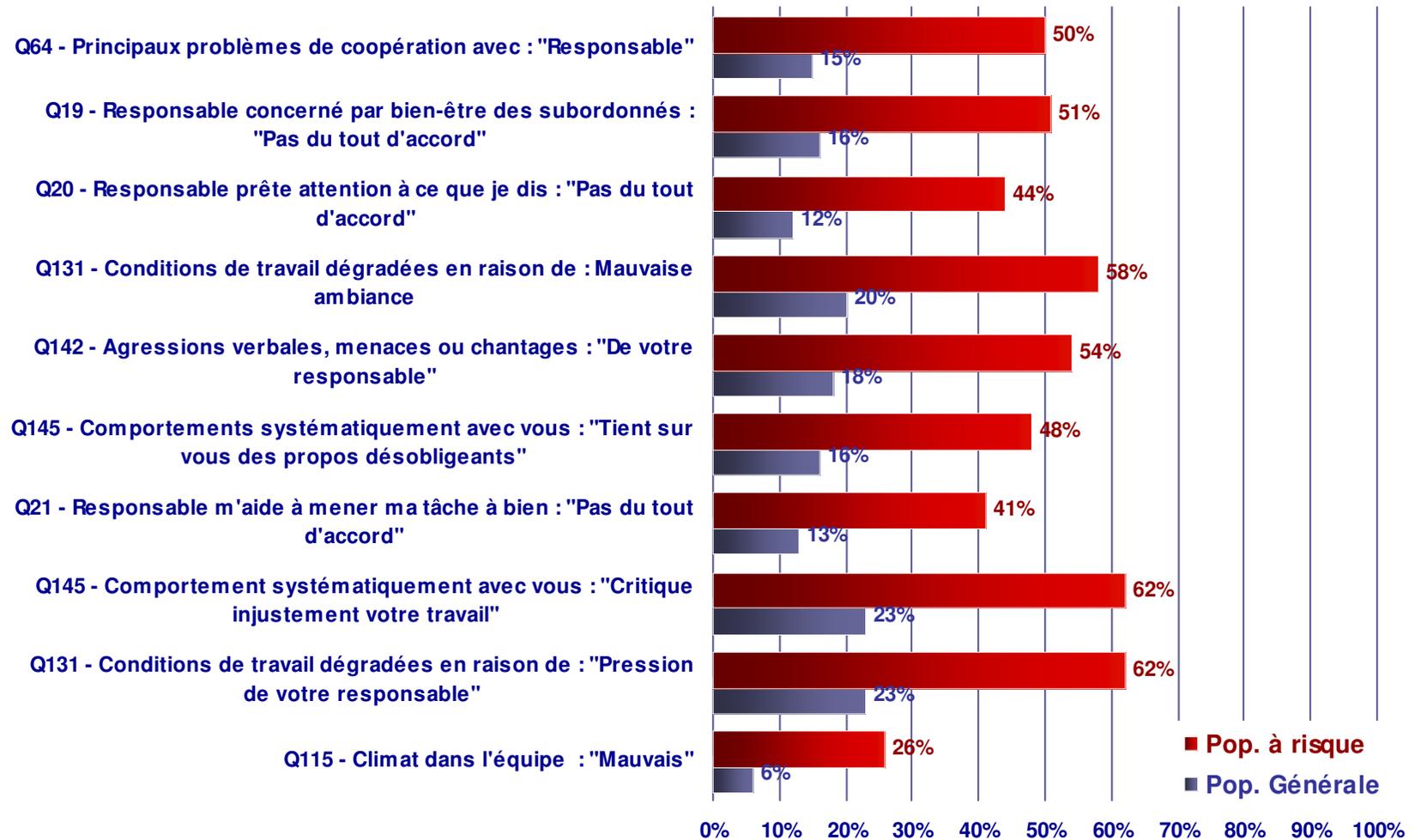
Réponses les plus significatives

Désajustement professionnel



Réponses les plus significatives

Relations sociales dégradées



**Synthèse Générale
des résultats du questionnaire**

Synthèse Générale

-1-

- **Un questionnaire suivi très massivement**
 - Près de 80% de réponses
 - Des écarts entre les populations très faibles
 - Les anciens (plus de 35 ans et plus de 10 ans d'ancienneté) très concernés

- **Des résultats bruts aux questions qui demandent un approfondissement. Néanmoins, de fortes inquiétudes :**
 - Une fierté d'appartenance au groupe France Télécom perdue
 - Un ressenti général très dégradé : conditions de travail, santé, stress ...

- **Des critères de segmentation de la population clairs :**
 - Les métiers
 - Non cadres / Maîtrise / Cadres
 - Et dans une moindre mesure : Fonctionnaires / Contractuels
 - Tous les autres résultats sur d'autres critères reposent sur un effet de structure des segmentations principales

Synthèse Générale

-2-

- **Selon Karasek, en comparaison avec la population nationale (Sumer 2003) :**
 - Le rapport à la charge de travail des salariés très dégradé
 - Une autonomie moindre
 - Un sentiment de soutien beaucoup plus dégradé chez les populations tendues

- **Trois grands axes de risque et les ressentis associés**
 - **Conditions de travail difficiles** (proche de l'indicateur Jobstrain)
 - » Fragilisation de la santé physique et mentale
 - **Désajustement professionnel**
 - » Fort sentiment d'insatisfaction
 - **Relations sociales dégradées**
 - » Problème de reconnaissance au travail face à la pression managériale
 - Toujours un conflit de valeur ressenti au travail

- **La question de l'appartenance en toile de fond des problématiques**
 - Attention à cet indicateur, surtout au regard de la question sur la fierté d'appartenance au Groupe France Télécom

Synthèse Générale

-3-

- **Métiers et principales problématiques associées :**
 - **Conditions de travail difficiles** (proche de l'indicateur Jobstrain)
 - » Les métiers concernés
 - Les métiers de la vente (Distribution, Gestion Clients & Serv. Clients Tél.)
 - Les Interventions clients
 - » Les conditions à revoir
 - L'exigence au travail couplé parfois à une complexité de produits
 - L'environnement de travail et moyens parfois inadaptés
 - **Désajustement professionnel**
 - » Les métiers concernés
 - Moins spécifique à certains métiers
 - Les fonctionnaires plus touchés que les contractuels (effet d'âge ?)
 - » Les conditions à revoir
 - Mobilité fonctionnelle très mal accompagnée
 - Mobilité géographique des non cadres sensible
 - **Relations sociales dégradées**
 - » Les métiers concernés
 - Moins spécifique à certains métiers, mais ciblée sur les non cadres
 - » Les conditions à revoir
 - Grande défaillance du management
 - Ambiance de travail tendue, voire violente