

CONFIDENTIEL - Document Provisoire

**France Télécom**  
**Etat des lieux sur le stress**  
**et les conditions de travail**

**Annexes statistiques**  
**Population à risque**

*Mai 2010*

## SOMMAIRE

---

|   |          |
|---|----------|
| <b>-I- Caractéristiques .....</b>                                       | <b>3</b> |
| <b>-II- Tris à plat Population à risque / Population générale .....</b> | <b>6</b> |
| II.A- Charge de travail.....  | 7        |
| II.B- Autonomie dans le travail.....                                    | 10       |
| II.C- Soutien social.....   | 13       |
| II.D- Reconnaissance.....   | 15       |
| II.E- Sens du travail .....   | 17       |
| II.F- Mobilité fonctionnelle et géographique.....                       | 21       |
| II.G- Relation managériale.....   | 25       |
| II.H- Ambiance de travail et pénibilité .....                           | 28       |
| II.I- Formation .....   | 30       |

-|-  
**Caractéristiques**

---

**CONFIDENTIEL - Document Provisoire**

| <b>Sexe</b> |                  |             |
|-------------|------------------|-------------|
|             | <i>Effectifs</i> | <i>En %</i> |
| Féminin     | 11 316           | 44,0        |
| Masculin    | 14 394           | 56,0        |

| <b>Age</b>      |                  |             |
|-----------------|------------------|-------------|
|                 | <i>Effectifs</i> | <i>En %</i> |
| Moins de 25 ans | 342              | 1,3         |
| 25 à 29 ans     | 707              | 2,8         |
| 30 à 34 ans     | 1 242            | 4,8         |
| 35 à 39 ans     | 2 720            | 10,6        |
| 40 à 44 ans     | 2 456            | 9,6         |
| 45 à 49 ans     | 4 504            | 17,5        |
| 50 à 54 ans     | 9 107            | 35,4        |
| 55 à 59 ans     | 4 560            | 17,7        |
| 60 ans et plus  | 71               | 0,3         |

| <b>Niveau d'études</b>                     |                  |             |
|--|------------------|-------------|
|  | <i>Effectifs</i> | <i>En %</i> |
| DEA, master, doctorat, diplôme d'ingénieur | 2 848            | 11,2        |
| Bac+ 3 ou bac+ 4 (licence, maîtrise, etc.) | 2 262            | 8,9         |
| Bac+ 2 (BTS, DEUG, etc.)                   | 4 197            | 16,5        |
| Bac  | 8 417            | 33,0        |
| CAP, BT, BET, BEP                          | 4 417            | 17,3        |
| BE, BEPC, classe de collège et seconde     | 2 923            | 11,5        |
| Sans diplôme                               | 424              | 1,7         |

| <b>Ancienneté</b>      |                  |             |
|------------------------|------------------|-------------|
|                        | <i>Effectifs</i> | <i>En %</i> |
| Depuis moins de 10 ans | 3 248            | 12,6        |
| Depuis 10 à 19 ans     | 5 626            | 21,9        |
| Plus de 20 ans         | 16 836           | 65,5        |

| <b>Typologie</b>          |                  |             |
|---------------------------|------------------|-------------|
|                           | <i>Effectifs</i> | <i>En %</i> |
| Informatique et Réseaux   | 3 607            | 14,1        |
| Interv. Clients           | 2 418            | 9,5         |
| Interv. Réseaux           | 1 410            | 5,5         |
| Innovation et prospective | 589              | 2,3         |
| Marketing et Contenu      | 442              | 1,7         |
| Vente & Services Entrepr. | 1 327            | 5,2         |
| Distribution              | 2 214            | 8,7         |
| Gestion Client            | 2 419            | 9,5         |
| Services Clients Tél.     | 6 544            | 25,6        |
| Fonctions support         | 4 612            | 18,0        |

| <b>Metier</b>                                 |                  |             |
|---|------------------|-------------|
|   | <i>Effectifs</i> | <i>En %</i> |
| Technique informatique                        | 2 114            | 8,2         |
| Technique réseaux                             | 5 849            | 22,8        |
| Innovation et prospective                     | 630              | 2,5         |
| Contenus et production de contenus multimédia | 443              | 1,7         |
| Client  | 12 443           | 48,4        |
| Gestion support                               | 4 104            | 16,0        |
| N   | 127              | 0,5         |

| <b>Domaine</b>                   |                  |             |
|----------------------------------|------------------|-------------|
|                                  | <i>Effectifs</i> | <i>En %</i> |
| Client                           | 13 555           | 54,9        |
| Contenu & Prod. de Cont. Multim. | 106              | 0,4         |
| Domaine non défini               | 220              | 0,9         |
| Gestion Support                  | 2 582            | 10,5        |
| Innovation Prospective           | 594              | 2,4         |
| Technique Informatique           | 1 464            | 5,9         |
| Technique Réseaux                | 6 163            | 25,0        |

| <b>CCNT</b> |                  |             |
|-------------|------------------|-------------|
|             | <i>Effectifs</i> | <i>En %</i> |
| Non cadres  | 11 504           | 46,2        |
| Maîtrise    | 5 527            | 22,2        |
| Cadres      | 7 870            | 31,6        |

| <b>Fonctionnaire</b> |                  |             |
|----------------------|------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i> | <i>En %</i> |
| Contractuels         | 7 024            | 27,3        |
| Fonctionnaires       | 18 686           | 72,7        |

**-II-**

**Tris à plat**

**Population à risque / Population générale**

---

**CONFIDENTIEL - Document Provisoire**

## II.A- Charge de travail

### Q1. Mon travail demande de travailler très vite.

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 499                        | 1,9         | 2 430                      | 2,4         |
| Plutôt pas d'accord  | 2 114                      | 8,2         | 14 979                     | 14,6        |
| Plutôt d'accord      | 10 023                     | 39          | 49 600                     | 48,2        |
| Tout à fait d'accord | 13 074                     | 50,9        | 35 833                     | 34,8        |

### Q2. Mon travail demande de travailler intensément.

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 365                        | 1,4         | 1 698                      | 1,7         |
| Plutôt pas d'accord  | 1 656                      | 6,4         | 12 729                     | 12,4        |
| Plutôt d'accord      | 9 555                      | 37,2        | 50 199                     | 48,8        |
| Tout à fait d'accord | 14 133                     | 55          | 38 216                     | 37,2        |

### Q3. On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive.

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 628                        | 2,4         | 4 917                      | 4,8         |
| Plutôt pas d'accord  | 4 544                      | 17,7        | 34 874                     | 33,9        |
| Plutôt d'accord      | 9 924                      | 38,6        | 40 279                     | 39,2        |
| Tout à fait d'accord | 10 613                     | 41,3        | 22 772                     | 22,1        |

### Q4. Je dispose du temps nécessaire pour exécuter correctement mon travail.

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 9 370                      | 36,5        | 20 070                     | 19,5        |
| Plutôt pas d'accord  | 9 989                      | 38,9        | 41 744                     | 40,6        |
| Plutôt d'accord      | 5 071                      | 19,7        | 35 488                     | 34,5        |
| Tout à fait d'accord | 1 281                      | 5           | 5 540                      | 5,4         |

**Q5. Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 2 582                      | 10          | 18 632                     | 18,1        |
| Plutôt pas d'accord  | 7 504                      | 29,2        | 41 712                     | 40,6        |
| Plutôt d'accord      | 9 211                      | 35,8        | 29 652                     | 28,8        |
| Tout à fait d'accord | 6 413                      | 24,9        | 12 847                     | 12,5        |

**Q6. Mon travail nécessite de longues périodes de concentration intense.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 529                        | 2,1         | 2 665                      | 2,6         |
| Plutôt pas d'accord  | 2 842                      | 11,1        | 19 861                     | 19,3        |
| Plutôt d'accord      | 11 192                     | 43,5        | 52 437                     | 51          |
| Tout à fait d'accord | 11 146                     | 43,4        | 27 880                     | 27,1        |

**Q7. Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 999                        | 3,9         | 4 817                      | 4,7         |
| Plutôt pas d'accord  | 3 666                      | 14,3        | 20 528                     | 20          |
| Plutôt d'accord      | 8 936                      | 34,8        | 42 614                     | 41,4        |
| Tout à fait d'accord | 12 109                     | 47,1        | 34 883                     | 33,9        |

**Q8. Mon travail est très "bousculé".**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 553                        | 2,2         | 4 831                      | 4,7         |
| Plutôt pas d'accord  | 3 327                      | 12,9        | 27 952                     | 27,2        |
| Plutôt d'accord      | 10 033                     | 39          | 43 624                     | 42,4        |
| Tout à fait d'accord | 11 797                     | 45,9        | 26 434                     | 25,7        |

**Q9. Attendre le travail de collègues ou d'autres services ralentit souvent mon propre travail.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 1 966                      | 7,7         | 9 244                      | 9           |
| Plutôt pas d'accord  | 5 341                      | 20,8        | 29 441                     | 28,6        |
| Plutôt d'accord      | 8 885                      | 34,6        | 38 913                     | 37,8        |
| Tout à fait d'accord | 9 517                      | 37          | 25 243                     | 24,6        |

CONFIDENTIEL - Document Provisoire

## II.B- Autonomie dans le travail

### Q10. Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles.

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 454                        | 1,8         | 1 130                      | 1,1         |
| Plutôt pas d'accord  | 1 145                      | 4,5         | 5 086                      | 5           |
| Plutôt d'accord      | 6 924                      | 26,9        | 39 791                     | 38,7        |
| Tout à fait d'accord | 17 187                     | 66,9        | 56 835                     | 55,3        |

### Q11. Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives.

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 1 172                      | 4,6         | 6 453                      | 6,3         |
| Plutôt pas d'accord  | 5 700                      | 22,2        | 32 519                     | 31,6        |
| Plutôt d'accord      | 9 360                      | 36,4        | 40 864                     | 39,7        |
| Tout à fait d'accord | 9 477                      | 36,9        | 23 006                     | 22,4        |

### Q12. Mon travail me demande d'être créatif.

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 7 308                      | 28,4        | 16 785                     | 16,3        |
| Plutôt pas d'accord  | 6 780                      | 26,4        | 28 368                     | 27,6        |
| Plutôt d'accord      | 7 087                      | 27,6        | 39 614                     | 38,5        |
| Tout à fait d'accord | 4 534                      | 17,6        | 18 075                     | 17,6        |

### Q13. Mon travail me permet souvent de prendre des décisions moi-même.

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 5 580                      | 21,7        | 11 428                     | 11,1        |
| Plutôt pas d'accord  | 7 039                      | 27,4        | 24 489                     | 23,8        |
| Plutôt d'accord      | 8 508                      | 33,1        | 45 529                     | 44,3        |
| Tout à fait d'accord | 4 583                      | 17,8        | 21 396                     | 20,8        |

**Q14. Mon travail demande un haut niveau de compétence.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 1 859                      | 7,2         | 4 482                      | 4,4         |
| Plutôt pas d'accord  | 4 279                      | 16,6        | 19 474                     | 18,9        |
| Plutôt d'accord      | 10 628                     | 41,3        | 49 867                     | 48,5        |
| Tout à fait d'accord | 8 944                      | 34,8        | 29 020                     | 28,2        |

**Q15. Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 2 035                      | 7,9         | 13 243                     | 12,9        |
| Plutôt pas d'accord  | 7 556                      | 29,4        | 45 660                     | 44,4        |
| Plutôt d'accord      | 8 580                      | 33,4        | 29 101                     | 28,3        |
| Tout à fait d'accord | 7 539                      | 29,3        | 14 838                     | 14,4        |

**Q16. Dans mon travail, j'ai des activités variées.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 3 998                      | 15,6        | 7 669                      | 7,5         |
| Plutôt pas d'accord  | 5 931                      | 23,1        | 18 447                     | 17,9        |
| Plutôt d'accord      | 10 251                     | 39,9        | 52 423                     | 51          |
| Tout à fait d'accord | 5 530                      | 21,5        | 24 303                     | 23,6        |

**Q17. J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 7 694                      | 29,9        | 15 385                     | 15          |
| Plutôt pas d'accord  | 8 402                      | 32,7        | 28 706                     | 27,9        |
| Plutôt d'accord      | 7 878                      | 30,6        | 47 017                     | 45,7        |
| Tout à fait d'accord | 1 736                      | 6,8         | 11 733                     | 11,4        |

**Q18. J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 7 401                      | 28,8        | 14 651                     | 14,3        |
| Plutôt pas d'accord  | 8 164                      | 31,8        | 27 766                     | 27          |
| Plutôt d'accord      | 8 161                      | 31,7        | 46 768                     | 45,5        |
| Tout à fait d'accord | 1 984                      | 7,7         | 13 658                     | 13,3        |

CONFIDENTIEL - Document Provisoire

## II.C- Soutien social

### Q19. Mon responsable se sent concerné par le bien-être de ses subordonnés.

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 7 985                      | 31,2        | 16 137                     | 15,8        |
| Plutôt pas d'accord  | 7 134                      | 27,9        | 24 679                     | 24,2        |
| Plutôt d'accord      | 8 557                      | 33,4        | 48 013                     | 47          |
| Tout à fait d'accord | 1 915                      | 7,5         | 13 381                     | 13,1        |

### Q20. Mon responsable prête attention à ce que je dis.

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 6 827                      | 26,7        | 12 776                     | 12,5        |
| Plutôt pas d'accord  | 7 896                      | 30,8        | 24 429                     | 23,9        |
| Plutôt d'accord      | 9 178                      | 35,8        | 51 395                     | 50,2        |
| Tout à fait d'accord | 1 707                      | 6,7         | 13 742                     | 13,4        |

### Q21. Mon responsable m'aide à mener ma tâche à bien.

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 6 500                      | 25,4        | 12 976                     | 12,7        |
| Plutôt pas d'accord  | 8 339                      | 32,6        | 28 138                     | 27,6        |
| Plutôt d'accord      | 9 211                      | 36          | 49 741                     | 48,7        |
| Tout à fait d'accord | 1 505                      | 5,9         | 11 289                     | 11,1        |

### Q22. Mon responsable réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés.

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 5 475                      | 21,5        | 10 807                     | 10,6        |
| Plutôt pas d'accord  | 9 064                      | 35,7        | 30 325                     | 29,8        |
| Plutôt d'accord      | 9 668                      | 38          | 52 111                     | 51,3        |
| Tout à fait d'accord | 1 208                      | 4,8         | 8 403                      | 8,3         |

**Q23. Les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 749                        | 2,9         | 1 367                      | 1,3         |
| Plutôt pas d'accord  | 2 757                      | 10,8        | 7 506                      | 7,3         |
| Plutôt d'accord      | 14 938                     | 58,4        | 63 192                     | 61,8        |
| Tout à fait d'accord | 7 120                      | 27,9        | 30 231                     | 29,6        |

**Q24. Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 1 981                      | 7,7         | 3 311                      | 3,2         |
| Plutôt pas d'accord  | 5 338                      | 20,9        | 14 409                     | 14,1        |
| Plutôt d'accord      | 14 057                     | 55          | 65 474                     | 64,1        |
| Tout à fait d'accord | 4 199                      | 16,4        | 18 987                     | 18,6        |

**Q25. Les collègues avec qui je travaille sont amicaux.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 1 186                      | 4,6         | 2 033                      | 2           |
| Plutôt pas d'accord  | 3 452                      | 13,5        | 8 437                      | 8,3         |
| Plutôt d'accord      | 14 828                     | 58          | 63 111                     | 61,7        |
| Tout à fait d'accord | 6 094                      | 23,8        | 28 700                     | 28,1        |

**Q26. Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener les tâches à bien.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 2 163                      | 8,5         | 3 876                      | 3,8         |
| Plutôt pas d'accord  | 5 859                      | 22,9        | 16 297                     | 15,9        |
| Plutôt d'accord      | 13 305                     | 52          | 62 094                     | 60,7        |
| Tout à fait d'accord | 4 249                      | 16,6        | 19 991                     | 19,6        |

## II.D- Reconnaissance

### Q27. On me traite injustement à mon travail.

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 2 556                      | 10          | 27 219                     | 26,7        |
| Plutôt pas d'accord  | 9 429                      | 37          | 45 845                     | 45          |
| Plutôt d'accord      | 8 215                      | 32,2        | 20 198                     | 19,8        |
| Tout à fait d'accord | 5 315                      | 20,8        | 8 631                      | 8,5         |

### Q28. Je suis en train de vivre ou je m'attends à vivre un changement indésirable dans ma situation de travail.

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 1 752                      | 6,9         | 19 036                     | 18,7        |
| Plutôt pas d'accord  | 4 378                      | 17,2        | 31 139                     | 30,6        |
| Plutôt d'accord      | 8 763                      | 34,3        | 31 252                     | 30,7        |
| Tout à fait d'accord | 10 641                     | 41,7        | 20 483                     | 20,1        |

### Q29. Ma sécurité d'emploi est menacée.

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 2 727                      | 10,7        | 21 306                     | 20,9        |
| Plutôt pas d'accord  | 6 931                      | 27,2        | 38 622                     | 37,9        |
| Plutôt d'accord      | 8 493                      | 33,3        | 27 844                     | 27,3        |
| Tout à fait d'accord | 7 368                      | 28,9        | 14 121                     | 13,9        |

### Q30. Ma position professionnelle actuelle correspond bien à ma formation.

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 7 570                      | 29,7        | 16 076                     | 15,8        |
| Plutôt pas d'accord  | 6 938                      | 27,2        | 23 600                     | 23,1        |
| Plutôt d'accord      | 8 979                      | 35,2        | 49 265                     | 48,3        |
| Tout à fait d'accord | 2 029                      | 8           | 13 030                     | 12,8        |

**Q31. Vu les efforts que je fournis, je reçois tout le respect et l'estime à mon travail.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 11 156                     | 43,7        | 22 178                     | 21,8        |
| Plutôt pas d'accord  | 9 542                      | 37,3        | 36 689                     | 36          |
| Plutôt d'accord      | 4 359                      | 17,1        | 37 839                     | 37,1        |
| Tout à fait d'accord | 497                        | 1,9         | 5 211                      | 5,1         |

**Q32. Vu les efforts que je fournis, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 16 921                     | 66,2        | 45 228                     | 44,4        |
| Plutôt pas d'accord  | 6 250                      | 24,5        | 34 778                     | 34,2        |
| Plutôt d'accord      | 1 986                      | 7,8         | 18 759                     | 18,4        |
| Tout à fait d'accord | 389                        | 1,5         | 3 075                      | 3           |

**Q33. Vu les efforts que je fournis, mon salaire est satisfaisant.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 13 016                     | 50,9        | 35 470                     | 34,8        |
| Plutôt pas d'accord  | 8 000                      | 31,3        | 38 907                     | 38,1        |
| Plutôt d'accord      | 4 022                      | 15,7        | 24 805                     | 24,3        |
| Tout à fait d'accord | 519                        | 2           | 2 842                      | 2,8         |

## II.E- Sens du travail

### Q34. Les tâches que j'effectue sont intéressantes.

|                      | Population à risque |      | Population générale |      |
|----------------------|---------------------|------|---------------------|------|
|                      | Effectifs           | En % | Effectifs           | En % |
| Pas du tout d'accord | 4 865               | 19   | 8 241               | 8    |
| Plutôt pas d'accord  | 7 634               | 29,7 | 21 270              | 20,8 |
| Plutôt d'accord      | 11 092              | 43,2 | 59 185              | 57,8 |
| Tout à fait d'accord | 2 077               | 8,1  | 13 789              | 13,5 |

### Q35. Les tâches que j'effectue correspondent à mes attentes.

|                      | Population à risque |      | Population générale |      |
|----------------------|---------------------|------|---------------------|------|
|                      | Effectifs           | En % | Effectifs           | En % |
| Pas du tout d'accord | 7 028               | 27,5 | 12 354              | 12,1 |
| Plutôt pas d'accord  | 9 847               | 38,5 | 32 118              | 31,5 |
| Plutôt d'accord      | 7 854               | 30,7 | 50 128              | 49,1 |
| Tout à fait d'accord | 853                 | 3,3  | 7 488               | 7,3  |

### Q36. Mon activité professionnelle me permet d'avoir des relations sociales satisfaisantes.

|                      | Population à risque |      | Population générale |      |
|----------------------|---------------------|------|---------------------|------|
|                      | Effectifs           | En % | Effectifs           | En % |
| Pas du tout d'accord | 5 677               | 22,2 | 9 151               | 9    |
| Plutôt pas d'accord  | 8 143               | 31,9 | 21 878              | 21,4 |
| Plutôt d'accord      | 10 359              | 40,5 | 59 458              | 58,2 |
| Tout à fait d'accord | 1 386               | 5,4  | 11 610              | 11,4 |

### Q37. Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile aux autres.

|                      | Population à risque |      | Population générale |      |
|----------------------|---------------------|------|---------------------|------|
|                      | Effectifs           | En % | Effectifs           | En % |
| Pas du tout d'accord | 5 025               | 19,6 | 8 422               | 8,2  |
| Plutôt pas d'accord  | 6 536               | 25,5 | 19 135              | 18,7 |
| Plutôt d'accord      | 11 384              | 44,4 | 58 460              | 57,2 |
| Tout à fait d'accord | 2 677               | 10,5 | 16 240              | 15,9 |

**Q38. Le travail que je fais, n'importe qui pourrait le faire.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 7 288                      | 28,5        | 28 996                     | 28,4        |
| Plutôt pas d'accord  | 9 533                      | 37,2        | 46 965                     | 45,9        |
| Plutôt d'accord      | 5 697                      | 22,3        | 19 707                     | 19,3        |
| Tout à fait d'accord | 3 087                      | 12,1        | 6 556                      | 6,4         |

**Q39. Dans mon travail, il m'arrive souvent de m'ennuyer.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 8 685                      | 33,9        | 41 513                     | 40,6        |
| Plutôt pas d'accord  | 7 291                      | 28,5        | 36 733                     | 35,9        |
| Plutôt d'accord      | 5 716                      | 22,3        | 16 991                     | 16,6        |
| Tout à fait d'accord | 3 913                      | 15,3        | 7 030                      | 6,9         |

**Q40. Dans mon travail, j'ai le sentiment d'être exploité(e).**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 1 607                      | 6,3         | 15 650                     | 15,4        |
| Plutôt pas d'accord  | 6 347                      | 24,9        | 41 890                     | 41,1        |
| Plutôt d'accord      | 9 346                      | 36,7        | 29 994                     | 29,5        |
| Tout à fait d'accord | 8 199                      | 32,2        | 14 301                     | 14          |

**Q41. Mon activité professionnelle me permet d'éprouver la fierté du travail bien fait.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 8 892                      | 34,8        | 15 986                     | 15,7        |
| Plutôt pas d'accord  | 8 259                      | 32,3        | 29 724                     | 29,2        |
| Plutôt d'accord      | 6 733                      | 26,4        | 45 820                     | 45          |
| Tout à fait d'accord | 1 658                      | 6,5         | 10 383                     | 10,2        |

**Q42. Dans le cadre de mon activité professionnelle actuelle, j'exerce mon métier tel que je le conçois.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 10 640                     | 41,6        | 20 009                     | 19,6        |
| Plutôt pas d'accord  | 10 099                     | 39,5        | 40 928                     | 40,2        |
| Plutôt d'accord      | 4 177                      | 16,3        | 36 416                     | 35,7        |
| Tout à fait d'accord | 659                        | 2,6         | 4 595                      | 4,5         |

**Q43. J'ai l'impression de travailler pour satisfaire les critères d'évaluation de la hiérarchie, et non pour répondre aux exigences du métier.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 1 276                      | 5           | 7 241                      | 7,1         |
| Plutôt pas d'accord  | 2 577                      | 10,1        | 25 795                     | 25,3        |
| Plutôt d'accord      | 6 577                      | 25,7        | 33 320                     | 32,6        |
| Tout à fait d'accord | 15 172                     | 59,3        | 35 712                     | 35          |

**Q44. Les règles de fonctionnement de l'entreprise, qui régissent mon activité professionnelle (organisation du travail, répartition des responsabilités, gestion des ressources humaines...), sont justes.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 13 660                     | 53,5        | 29 941                     | 29,5        |
| Plutôt pas d'accord  | 9 117                      | 35,7        | 43 837                     | 43,1        |
| Plutôt d'accord      | 2 392                      | 9,4         | 26 103                     | 25,7        |
| Tout à fait d'accord | 377                        | 1,5         | 1 802                      | 1,8         |

**Q45. Dans mon travail, je suis amené(e) à faire des choses que je ne partage pas sur le plan moral.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 2 642                      | 10,3        | 19 432                     | 19,1        |
| Plutôt pas d'accord  | 5 493                      | 21,5        | 36 196                     | 35,5        |
| Plutôt d'accord      | 8 039                      | 31,5        | 28 652                     | 28,1        |
| Tout à fait d'accord | 9 380                      | 36,7        | 17 708                     | 17,4        |

**Q46. Dans mon travail, je constate des décisions et des pratiques qui vont à l'encontre de mes valeurs personnelles.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 1 573                      | 6,2         | 12 319                     | 12,1        |
| Plutôt pas d'accord  | 3 413                      | 13,4        | 28 204                     | 27,7        |
| Plutôt d'accord      | 8 588                      | 33,6        | 36 728                     | 36          |
| Tout à fait d'accord | 11 997                     | 46,9        | 24 754                     | 24,3        |

CONFIDENTIEL - Document Provisoire

## II.F- Mobilité fonctionnelle et géographique

### Q48. Depuis 5 ans, combien de fois avez-vous changé de poste chez France Télécom ?

|                    | Population à risque |      | Population générale |      |
|--------------------|---------------------|------|---------------------|------|
|                    | Effectifs           | En % | Effectifs           | En % |
| Jamais             | 6 551               | 25,6 | 30 585              | 30   |
| Une fois           | 6 805               | 26,6 | 31 136              | 30,5 |
| Deux fois          | 6 375               | 24,9 | 23 603              | 23,1 |
| Trois fois et plus | 5 870               | 22,9 | 16 793              | 16,4 |

### Q49. Ce ou ces changements étaient-ils souhaités et compris ?

|         | Population à risque |      | Population générale |      |
|---------|---------------------|------|---------------------|------|
|         | Effectifs           | En % | Effectifs           | En % |
| Oui     | 4 407               | 23,2 | 28 866              | 40,5 |
| Non     | 10 254              | 54   | 26 680              | 37,4 |
| Parfois | 4 345               | 22,9 | 15 795              | 22,1 |

### Q50. Vous avez vécu ces changements comme une évolution positive dans votre carrière.

|                      | Population à risque |      | Population générale |      |
|----------------------|---------------------|------|---------------------|------|
|                      | Effectifs           | En % | Effectifs           | En % |
| Pas du tout d'accord | 9 186               | 48,4 | 20 032              | 28,1 |
| Plutôt pas d'accord  | 4 492               | 23,7 | 16 494              | 23,1 |
| Plutôt d'accord      | 4 142               | 21,8 | 23 654              | 33,2 |
| Tout à fait d'accord | 1 165               | 6,1  | 11 092              | 15,6 |

### Q51. Pour ces changements, vous avez bénéficié de formations adaptées.

|                      | Population à risque |      | Population générale |      |
|----------------------|---------------------|------|---------------------|------|
|                      | Effectifs           | En % | Effectifs           | En % |
| Pas du tout d'accord | 7 223               | 38,1 | 19 071              | 26,8 |
| Plutôt pas d'accord  | 6 033               | 31,8 | 23 067              | 32,4 |
| Plutôt d'accord      | 5 102               | 26,9 | 24 442              | 34,4 |
| Tout à fait d'accord | 603                 | 3,2  | 4 548               | 6,4  |

**Q52. Avez-vous dû déménager au cours des 5 dernières années en raison des changements de poste ?**

|  | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|--|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|  | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Oui  | 3 158                      | 16,6        | 11 526                     | 16,2        |
| Non  | 15 209                     | 80          | 57 868                     | 81,1        |
| Non, mais je dois découcher en semaine pour rester près de mon lieu de travail | 634                        | 3,3         | 1 965                      | 2,8         |

**Q53. Au total, ces changements de poste ont-ils augmenté votre temps de trajet de manière significative ?**

|                         | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|-------------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                         | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Oui, ils l'ont augmenté | 2 274                      | 60,6        | 7 119                      | 53,2        |
| Non, ils l'ont diminué  | 405                        | 10,8        | 1 950                      | 14,6        |
| Il est resté inchangé   | 1 071                      | 28,6        | 4 313                      | 32,2        |

**Q54. Ces temps de trajet supplémentaires ont-ils globalement des conséquences sur votre vie privée ?**

|                | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Très négatives | 1 059                      | 46,1        | 1 953                      | 27,2        |
| Négatives      | 995                        | 43,3        | 3 751                      | 52,3        |
| Aucune         | 204                        | 8,9         | 1 348                      | 18,8        |
| Positives      | 23                         | 1           | 91                         | 1,3         |
| Très positives | 15                         | 0,7         | 32                         | 0,5         |

**Q55. Ces mobilités ont-elles été accompagnées d'une compensation ou d'un soutien financier ?**

|                   | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|-------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                   | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Très insuffisant  | 772                        | 20,6        | 1 774                      | 13,3        |
| Insuffisant       | 868                        | 23,2        | 2 993                      | 22,4        |
| Aucun             | 1 613                      | 43          | 5 667                      | 42,5        |
| Satisfaisant      | 483                        | 12,9        | 2 712                      | 20,3        |
| Très satisfaisant | 13                         | 0,4         | 205                        | 1,5         |

**Q56. Combien de temps pensez-vous rester au poste que vous occupez aujourd'hui ?**

|                        | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|------------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                        | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Jusqu'à votre retraite | 2 696                      | 10,5        | 11 202                     | 11          |
| Moins d'un an          | 4 058                      | 15,8        | 13 256                     | 13          |
| De un à trois ans      | 5 521                      | 21,5        | 27 461                     | 26,9        |
| De trois à cinq ans    | 1 120                      | 4,4         | 7 793                      | 7,6         |
| Plus de cinq ans       | 378                        | 1,5         | 2 281                      | 2,2         |
| Vous ne savez pas      | 11 858                     | 46,3        | 40 256                     | 39,4        |

**Q57. D'après vous, dans trois ans, vous pensez que :**

|  | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|--|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|  | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Vous travaillerez encore au même poste                     | 1 380                      | 5,4         | 9 091                      | 8,9         |
| Vous aurez choisi votre prochain poste                     | 1 877                      | 7,3         | 16 630                     | 16,3        |
| Vous aurez été obligé(e) de prendre un autre poste         | 9 012                      | 35,2        | 28 023                     | 27,4        |
| Vous aurez été amené(e) à quitter le groupe France Télécom | 3 258                      | 12,7        | 8 822                      | 8,6         |
| Autres   | 1 163                      | 4,5         | 4 348                      | 4,3         |
| Je ne sais pas   | 8 944                      | 34,9        | 35 380                     | 34,6        |

**Q58. Dans l'idéal, dans trois ans :**

|  | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|--|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|  | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Vous travaillerez encore au même poste dans le groupe France Télécom     | 5 308                      | 20,7        | 26 384                     | 25,8        |
| Vous évoluerez vers un autre poste du groupe France Télécom              | 8 037                      | 31,4        | 40 053                     | 39,2        |
| Vous souhaitez quitter le groupe France Télécom pour un métier similaire | 733                        | 2,9         | 2 208                      | 2,2         |
| Vous souhaitez quitter le groupe France Télécom pour un métier différent | 2 668                      | 10,4        | 6 294                      | 6,2         |
| Autres   | 2 706                      | 10,6        | 8 262                      | 8,1         |
| Je ne sais pas   | 6 143                      | 24          | 18 961                     | 18,6        |

**Q59. Si vous êtes fonctionnaire, considérez-vous votre statut comme un avantage face aux évolutions de l'entreprise ?**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 6 871                      | 35,7        | 17 466                     | 25,3        |
| Plutôt pas d'accord  | 4 238                      | 22          | 17 320                     | 25,1        |
| Plutôt d'accord      | 5 098                      | 26,5        | 23 005                     | 33,3        |
| Tout à fait d'accord | 3 025                      | 15,7        | 11 312                     | 16,4        |

**Q60. Si vous êtes contractuel, considérez-vous votre statut comme un avantage face aux évolutions de l'entreprise ?**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 3 334                      | 42,5        | 9 620                      | 25,8        |
| Plutôt pas d'accord  | 2 565                      | 32,7        | 13 407                     | 36          |
| Plutôt d'accord      | 1 660                      | 21,2        | 12 419                     | 33,3        |
| Tout à fait d'accord | 288                        | 3,7         | 1 819                      | 4,9         |

## II.G- Relation managériale

### Q87. Comment votre responsable prend-il ses décisions ?

|  | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|--|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|  | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Votre responsable décide seul sans vous consulter  | 9 611                      | 37,9        | 23 100                     | 22,9        |
| Votre responsable décide de presque tout et seulement quelques décisions sont déléguées            | 7 038                      | 27,7        | 24 429                     | 24,3        |
| Votre responsable décide en consultant auparavant ses subordonnés                                  | 3 782                      | 14,9        | 23 304                     | 23,1        |
| Les décisions sont prises conjointement par le responsable et ses subordonnés                      | 2 429                      | 9,6         | 14 992                     | 14,9        |
| Votre responsable laisse libres ses subordonnés pourvu que certaines contraintes soient respectées | 2 507                      | 9,9         | 14 927                     | 14,8        |

### Q88. Pensez-vous que votre responsable est lui-même contraint dans les décisions qu'il prend par :

|                                  | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                                  | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Ses propres responsables         | 16 868                     | 66,1        | 63 286                     | 62,3        |
| Les orientations de l'entreprise | 7 289                      | 28,5        | 31 360                     | 30,9        |
| Il est relativement autonome     | 1 379                      | 5,4         | 6 920                      | 6,8         |

### Q89. Jugez-vous que le contrôle exercé par votre responsable sur votre travail est :

|           | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|-----------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|           | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Permanent | 11 197                     | 43,8        | 24 716                     | 24,3        |
| Normal    | 10 748                     | 42,1        | 61 890                     | 60,9        |
| Faible    | 2 515                      | 9,8         | 11 979                     | 11,8        |
| Nul       | 1 089                      | 4,3         | 3 130                      | 3,1         |

**Q90. Globalement, pensez-vous que votre responsable est aussi exigeant envers lui-même qu'envers vous ?**

|  | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|--|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|  | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Nettement moins exigeant envers lui qu'envers les autres | 5 386                      | 21,5        | 10 942                     | 11          |
| Moins exigeant envers lui qu'envers les autres           | 4 717                      | 18,8        | 13 949                     | 14          |
| Autant exigeant envers lui qu'envers les autres          | 13 004                     | 51,9        | 63 782                     | 64,1        |
| Plutôt plus exigeant envers lui qu'envers les autres     | 1 480                      | 5,9         | 8 756                      | 8,8         |
| Beaucoup plus exigeant envers lui qu'envers les autres   | 456                        | 1,8         | 2 112                      | 2,1         |

**Q96. Comment appréhendez-vous votre entretien individuel ?**

|                          | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|--------------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                          | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Avec forte appréhension  | 5 754                      | 22,6        | 9 862                      | 9,7         |
| Avec faible appréhension | 4 934                      | 19,4        | 18 593                     | 18,3        |
| Avec sérénité            | 4 453                      | 17,5        | 42 633                     | 42          |
| Sans intérêt             | 10 343                     | 40,6        | 30 345                     | 29,9        |

**Q97. Votre procédure d'évaluation vous paraît pertinente pour appréhender votre travail.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 11 894                     | 47,2        | 27 955                     | 27,9        |
| Plutôt pas d'accord  | 8 191                      | 32,5        | 33 713                     | 33,7        |
| Plutôt d'accord      | 4 634                      | 18,4        | 35 774                     | 35,8        |
| Tout à fait d'accord | 490                        | 1,9         | 2 601                      | 2,6         |

**Q98. Les objectifs fixés dans votre évaluation vous semblent atteignables.**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 8 112                      | 32,2        | 15 334                     | 15,3        |
| Plutôt pas d'accord  | 9 362                      | 37,2        | 30 425                     | 30,4        |
| Plutôt d'accord      | 7 068                      | 28,1        | 49 669                     | 49,7        |
| Tout à fait d'accord | 639                        | 2,5         | 4 517                      | 4,5         |

**Q99. La procédure d'évaluation est pour vous une occasion d'exprimer votre point de vue et vos aspirations.**

|                      | <i>Effectifs</i> | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i> | <i>En %</i> |
|----------------------|------------------|-------------|------------------|-------------|
| Pas du tout d'accord | 8 343            | 32,9        | 17 409           | 17,3        |
| Plutôt pas d'accord  | 6 514            | 25,7        | 21 520           | 21,4        |
| Plutôt d'accord      | 8 978            | 35,4        | 51 822           | 51,5        |
| Tout à fait d'accord | 1 505            | 5,9         | 9 862            | 9,8         |

CONFIDENTIEL - Document Provisoire

## II.H- Ambiance de travail et pénibilité

### Q115. Comment estimez-vous le climat dans votre équipe ?

|                | Population à risque |      | Population générale |      |
|----------------|---------------------|------|---------------------|------|
|                | Effectifs           | En % | Effectifs           | En % |
| Mauvais        | 3 907               | 15,3 | 6 483               | 6,4  |
| Plutôt mauvais | 8 462               | 33,1 | 21 893              | 21,5 |
| Plutôt bon     | 11 378              | 44,6 | 56 933              | 56   |
| Bon            | 1 786               | 7    | 16 318              | 16,1 |

### Q116. D'après vous, par rapport à il y a 5 ans, le climat est plutôt :

|           | Population à risque |      | Population générale |      |
|-----------|---------------------|------|---------------------|------|
|           | Effectifs           | En % | Effectifs           | En % |
| Moins bon | 19 478              | 76,7 | 63 096              | 63   |
| Identique | 3 583               | 14,1 | 27 495              | 27,5 |
| Meilleur  | 2 324               | 9,2  | 9 546               | 9,5  |

### Q117. Plus précisément, vous qualifieriez l'ambiance de travail de :

|               | Population à risque |      | Population générale |      |
|---------------|---------------------|------|---------------------|------|
|               | Effectifs           | En % | Effectifs           | En % |
| Sereine       | 819                 | 3,2  | 11 652              | 11,3 |
| Tendue        | 15 619              | 60,8 | 45 453              | 44,2 |
| Calme         | 1 481               | 5,8  | 10 821              | 10,5 |
| Dynamique     | 2 636               | 10,3 | 24 421              | 23,8 |
| Ennuyeuse     | 4 238               | 16,5 | 10 697              | 10,4 |
| Froide        | 5 829               | 22,7 | 15 485              | 15,1 |
| Confiante     | 683                 | 2,7  | 8 443               | 8,2  |
| Chaleureuse   | 1 440               | 5,6  | 11 459              | 11,1 |
| Agressive     | 5 562               | 21,6 | 11 674              | 11,4 |
| Solidaire     | 5 043               | 19,6 | 30 956              | 30,1 |
| Joyeuse       | 611                 | 2,4  | 5 197               | 5,1  |
| Passive       | 5 302               | 20,6 | 17 639              | 17,2 |
| Malveillante  | 2 356               | 9,2  | 4 253               | 4,1  |
| Conflictuelle | 7 494               | 29,2 | 18 303              | 17,8 |

**Q119. Vous considérez que votre activité professionnelle actuelle est :**

|                        | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|------------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                        | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout éprouvante | 490                        | 1,9         | 7 015                      | 6,9         |
| Un peu éprouvante      | 3 886                      | 15,2        | 33 034                     | 32,5        |
| Assez éprouvante       | 10 440                     | 40,8        | 42 609                     | 41,9        |
| Très éprouvante        | 10 784                     | 42,1        | 19 039                     | 18,7        |

**Position\_et\_formation**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 7 570                      | 29,7        | 16 076                     | 15,8        |
| Plutôt pas d'accord  | 6 938                      | 27,2        | 23 600                     | 23,1        |
| Plutôt d'accord      | 8 979                      | 35,2        | 49 265                     | 48,3        |
| Tout à fait d'accord | 2 029                      | 8           | 13 030                     | 12,8        |

**Faire\_bien\_vs\_formation**

|                      | <i>Population à risque</i> |             | <i>Population générale</i> |             |
|----------------------|----------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
|                      | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> | <i>Effectifs</i>           | <i>En %</i> |
| Pas du tout d'accord | 917                        | 3,6         | 8 350                      | 8,2         |
| Plutôt pas d'accord  | 4 995                      | 19,6        | 34 762                     | 34,3        |
| Plutôt d'accord      | 9 808                      | 38,5        | 37 795                     | 37,3        |
| Tout à fait d'accord | 9 776                      | 38,3        | 20 434                     | 20,2        |

## II.I- Formation

### Q106. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous suivi des cours ou une formation, même courte ?

|  | Population à risque |      | Population générale |      |
|--|---------------------|------|---------------------|------|
|  | Effectifs           | En % | Effectifs           | En % |
| Oui, généralement à ma demande                 | 4 053               | 15,8 | 24 307              | 23,8 |
| Oui, généralement à la demande de l'entreprise | 14 921              | 58,2 | 52 694              | 51,6 |
| Non  | 6 672               | 26   | 25 080              | 24,6 |

### Q107. Principalement, vos formations sont mises en place sous la forme ?

|                | Population à risque |      | Population générale |      |
|----------------|---------------------|------|---------------------|------|
|                | Effectifs           | En % | Effectifs           | En % |
| Présentiel     | 9 601               | 37,3 | 45 795              | 44,5 |
| E-learning     | 5 752               | 22,4 | 23 786              | 23,1 |
| Tutorat        | 1 550               | 6    | 6 525               | 6,3  |
| Soutien métier | 7 135               | 27,8 | 23 824              | 23,2 |
| Sur le tas     | 5 574               | 21,7 | 18 036              | 17,5 |

### Q108. La formation portait sur :

|  | Population à risque |      | Population générale |      |
|--|---------------------|------|---------------------|------|
|  | Effectifs           | En % | Effectifs           | En % |
| Les produits et services de l'entreprise | 10 860              | 42,2 | 38 055              | 37   |
| La relation avec la clientèle            | 5 157               | 20,1 | 17 060              | 16,6 |
| Les outils informatiques                 | 7 708               | 30   | 29 224              | 28,4 |
| Le management                            | 1 588               | 6,2  | 10 123              | 9,8  |
| Formation qualifiante au-delà du poste   | 1 085               | 4,2  | 6 053               | 5,9  |
| Autres                                   | 4 375               | 17   | 20 810              | 20,2 |

### Q109. Cette formation vous a-t-elle semblé adaptée à vos besoins ?

|                   | Population à risque |      | Population générale |      |
|-------------------|---------------------|------|---------------------|------|
|                   | Effectifs           | En % | Effectifs           | En % |
| Non, pas du tout  | 1 664               | 8,8  | 3 143               | 4,1  |
| Non, pas vraiment | 5 096               | 27   | 13 857              | 18,1 |
| Oui, plutôt       | 10 598              | 56,2 | 48 644              | 63,5 |
| Oui, tout à fait  | 1 508               | 8    | 10 958              | 14,3 |