

CONFIDENTIEL - Document Provisoire

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

Annexes statistiques
Population à risque

Mai 2010

SOMMAIRE

-I- Caractéristiques	3
-II- Tris à plat Population à risque / Population générale	6
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

-I-

Caractéristiques

CONFIDENTIEL - Document Provisoire

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

Age		
	<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

Niveau d'études		
	<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

Ancienneté		
	<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

Typologie		
	Effectifs	En %
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

Metier		
	Effectifs	En %
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

Domaine		
	Effectifs	En %
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

CCNT		
	Effectifs	En %
Non cadres	11 504	46,2
Maîtrise	5 527	22,2
Cadres	7 870	31,6

Fonctionnaire		
	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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 ?

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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 :

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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 :

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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 ?

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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 :

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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 :

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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 ?

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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 ?

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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.

	Population à risque		Population générale	
	Effectifs	En %	Effectifs	En %
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