

Restitution des résultats des enquêtes sur le stress et les risques psychosociaux

réalisées chez France Télécom par 2 questionnaires en ligne adressés aux personnels de juin 2007 à mars 2008

Par le collectif de l'Observatoire, avec le Conseil Scientifique de l'Observatoire, le support de l'agence B2D1, et pour le traitement des informations la collaboration d'ISAST, Expert C.H.S.C.T.

Contexte

Dès son lancement, l'Observatoire du Stress et des Mobilités Forcées s'est fixé comme tâche de mesurer régulièrement les attentes, craintes et aspirations des personnels de France Télécom.

Un premier questionnaire par Internet a été lancé en juin 2007. Il a été rempli par 3240 salariés de France Télécom et ses conclusions ont été rendues publiques dès septembre 2007.

Soucieux d'offrir des garanties sur la mesure et l'interprétation des résultats, l'Observatoire a constitué ses propres questionnaires et a fait appel à un organisme spécialisé B2D1 doté d'outils pour les enquêtes par Internet, le Cabinet ISAST expert C.H.S.C.T. a contribué à l'exploitation des résultats. L'Observatoire s'est adjoint un Conseil Scientifique qui a été constitué au cours de l'été 2007 pour l'épauler et pour lui permettre notamment de s'assurer du caractère scientifique de ces travaux. Lors de la constitution de ce Conseil, il a été jugé indispensable de veiller à ce qu'il permette une approche multidisciplinaire et de ce fait il réunit des spécialistes, issus à la fois du monde académique et des praticiens dans des domaines variés tels que la sociologie, la psychologie, l'ergonomie, la médecine du travail, l'économie, etc. Le Mandat du Conseil Scientifique figure en Annexe 9.

Le choix des questions posées au personnel résulte d'une identification et d'une sélection opérée par un groupe incluant les salariés eux-mêmes. On retrouve ainsi dans la batterie de questions proposée, d'une part une série de questions permettant de caractériser finement les répondants et d'autre part les situations au travail chez France Télécom. Comme il est généralement admis aujourd'hui pour se genre d'enquête, des questions sur le stress ont été inspirées ou tirées pour un grand nombre d'entre-elles des questionnaires de Karasek et de Siegriest . Des questions supplémentaires ont été ajoutées pour évaluer des situations particulières, comme ça a été le cas par exemple pour ce qui concerne la situation vécue par les plus de 45 ans.

L'Observatoire a pu vérifier la très forte représentativité socioprofessionnelle des répondants aux questionnaires en ligne avec les grandes caractéristiques de la population au travail (âge, genre, ancienneté, répartition selon les critères de fonction, de métiers, géographiques, etc.).

Le premier questionnaire a été mis en ligne d'octobre à décembre 2007 et a réuni 3240 réponses. Il faut noter que la Direction de France Télécom a censuré l'accès au site

Internet permettant de répondre au sondage en ligne. En inscrivant le site sur la liste noire, elle a interdit et rendu l'accès impossible depuis tous les postes de travail informatiques de l'entreprise. Les employés ne pouvaient donc y répondre que depuis un ordinateur et un accès personnel à Internet hors du contrôle de l'entreprise. Le second questionnaire initié pour consolider et compléter la première investigation a recueilli environ 1600 réponses entre décembre 2007 et mars 2008.

Pour parfaire cette démarche, essentiellement quantitative et à distance, une autre enquête dite qualitative a été confiée à un groupe de sociologues d'ACT Consultants sur la base d'une quarantaine d'entretiens en "face à face".

Représentativité socioprofessionnelle des publics sondés et tableau sociologique de FTSA-Orange

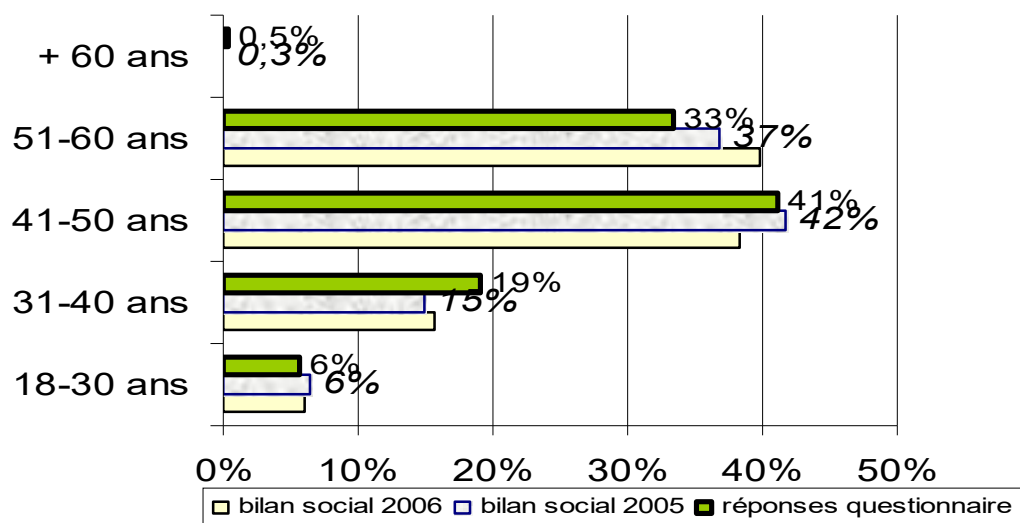
Les enquêtes par questionnaire ou par sondage soulèvent toujours la question de la représentativité du panel des répondants. S'agissant de phénomènes psychosociaux, la question devient encore plus essentielle ou sensible. Elle devient à la fois une question de première importance et une question complexe. Contrairement à d'autres enquêtes les réponses ne peuvent s'appréhender, plupart du temps, par des réponses tranchées, voire par des opinions réductibles à une réponse binaire s'exprimant par exemple par un simple oui ou non. Le stress et de nombreux risques psychosociaux sont par définition affaire de perception, de ressenti. Ce constat légitime le fait que la mesure du ou des phénomènes s'apprécie correctement par une démarche déclarative, empreinte comme il se doit, d'une dose de subjectivité. Il faut se persuader et convenir qu'on ne peut pas faire autrement pour évaluer les phénomènes en cause. En résumé, il s'agissait donc pour l'Observatoire de prendre le pouls d'une perception complexe au sein d'une population vaste (les 100.000 salariés de France Télécom). Il n'était pas possible à une association loi de 1901 doté de peu de moyens financiers de constituer un panel a priori avec des répondants méthodiquement sélectionnés voire rétribués.

La démarche a donc consisté à faire appel à toute la population de l'Entreprise et à recueillir les réponses de volontaires. Cette démarche s'est avérée par la suite pertinente car le questionnaire incluait suffisamment de paramètres pour permettre de caractériser l'appartenance socioprofessionnelle des répondants et d'en faire une analyse fine. En analysant cette distribution socioprofessionnelle a posteriori, l'Observatoire a constaté une excellente correspondance entre la répartition du public des répondants et la population générale des salariés de France Télécom telle qu'elle est rapportée dans le bilan social officiel de l'Entreprise de chacune des deux années qui précèdent le sondage.

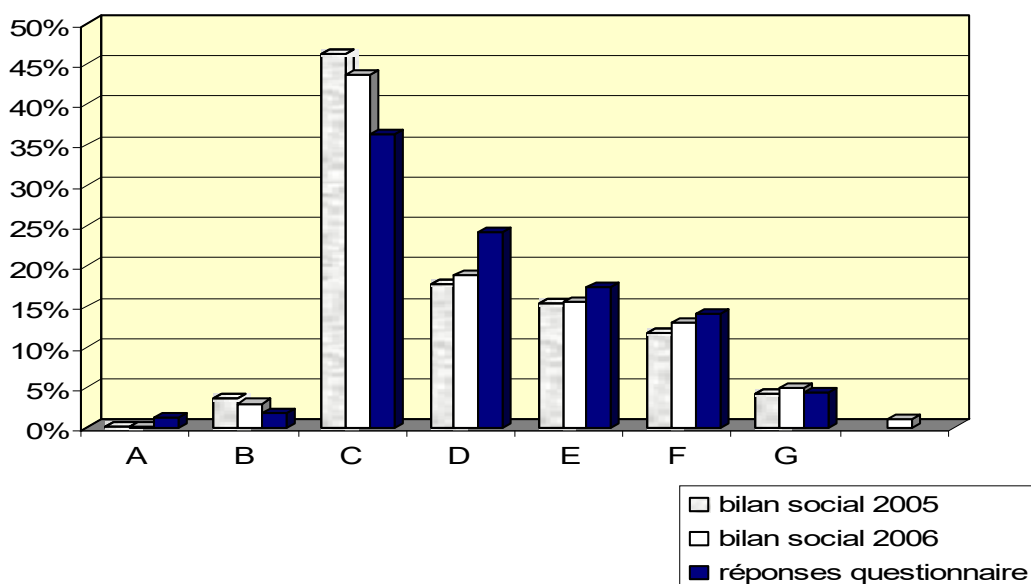
On en déduit bien sûr immédiatement que les phénomènes de stress et de souffrance au travail n'épargnent personne et que toutes les catégories d'individus ont donc souhaité répondre à l'enquête. Fait notable, la correspondance est telle que sur les critères comme la répartition selon l'âge (figure Q1-2) et l'ancienneté (figure Q1-3), on distingue dans les comparatifs l'érosion et le vieillissement "naturel" de la population du panel de répondants de 2007-2008 par rapport à la population des bilans sociaux de 2006 et 2005 qui, bien évidemment, rapportent des éléments statistiques légèrement datés.

On pourrait avancer l'hypothèse ceux qui ont répondu à l'enquête sont principalement voire uniquement ceux qui souffrent du stress, les autres n'ayant pas répondu - ce qui aurait eu pour effet d'introduire un biais dans la collecte des données. En réalité, on constate que la ventilation des réponses (favorable/défavorable) faite par une même personne à l'ensemble des questions est assez variable selon le type de question posée. La formulation des questions, dont un bon nombre sont décorréélées des phénomènes de stress, ne permettait pas de répondre de manière intuitive d'une façon systématiquement défavorable ou favorable pour tenter de peser sur les résultats.

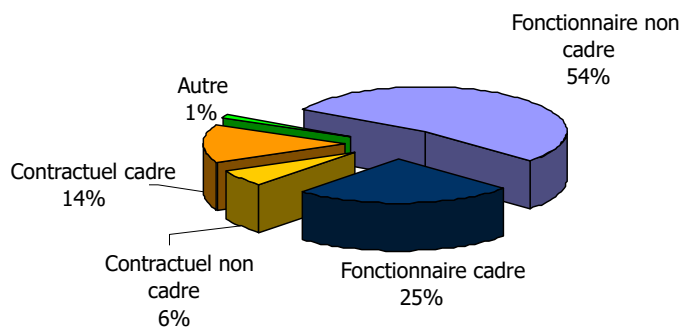
Q1-2 répartition par tranche d'âge (indicateur 116)



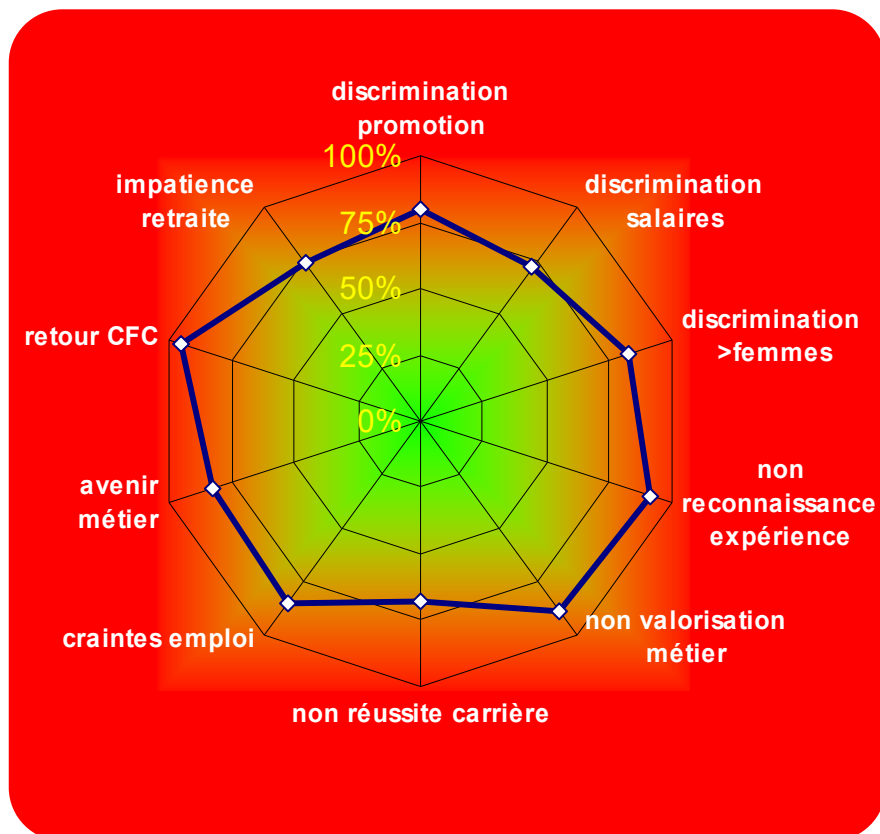
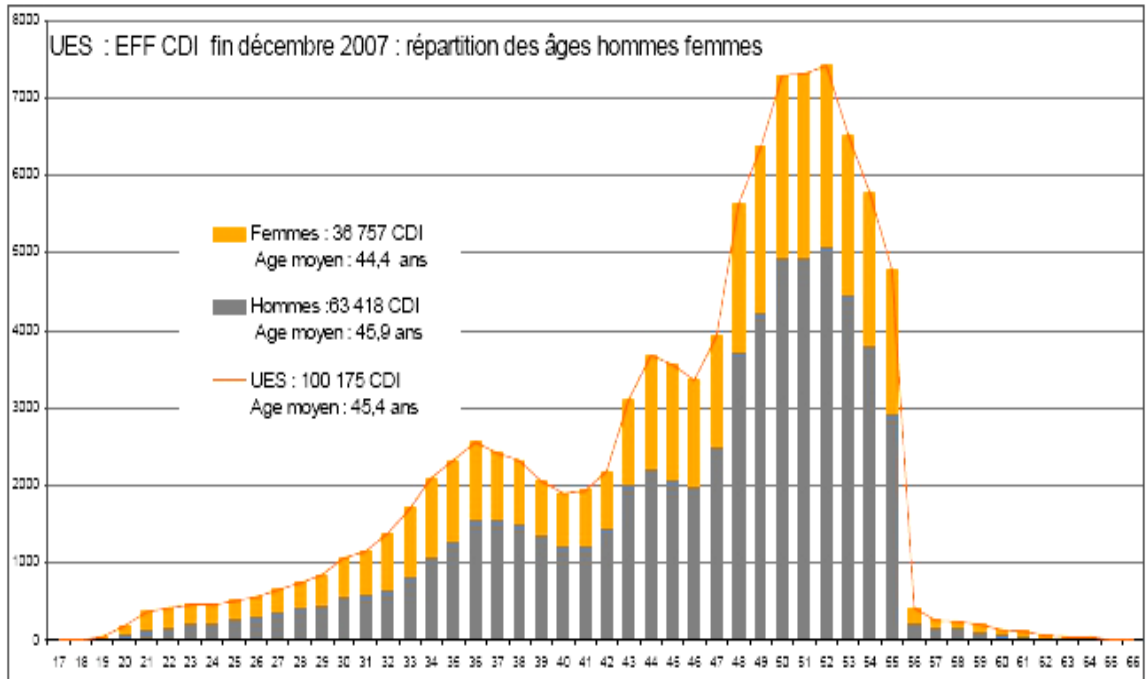
Q1-5 - répartition par classification (indicateur 111)



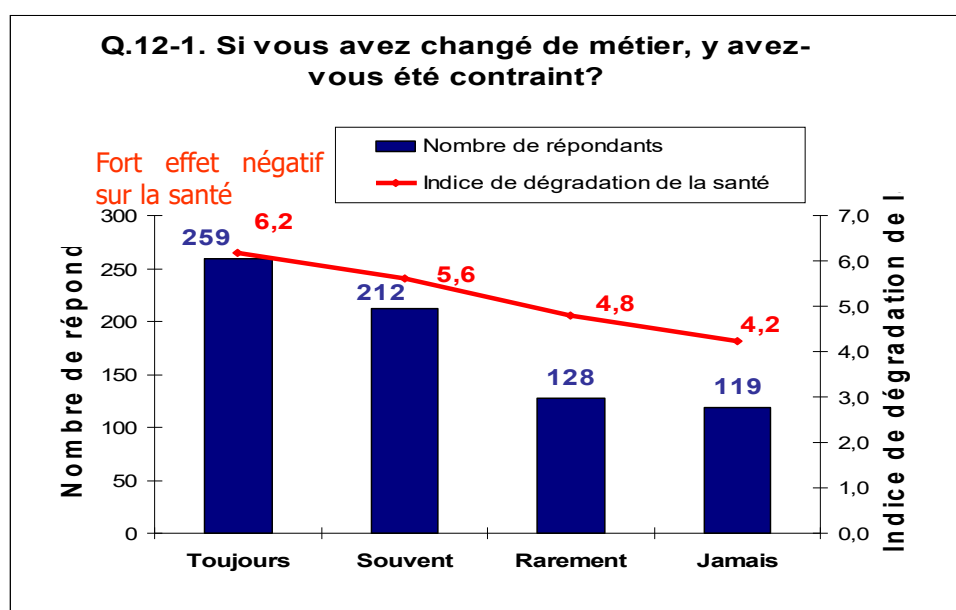
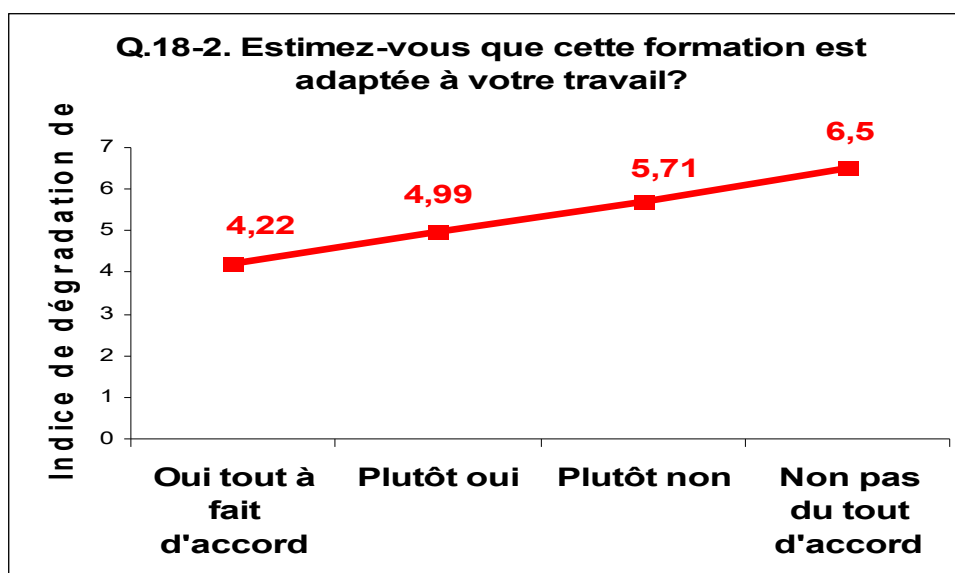
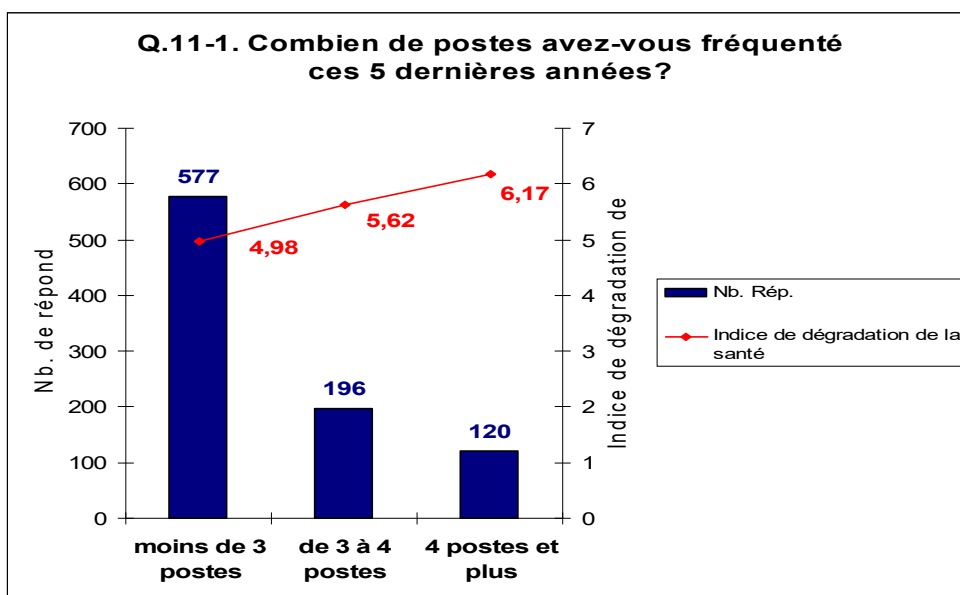
Q1-4 - répartition par statut



effectifs actifs CDI : répartition par âge - situation fin décembre 2007



Perception de leur situation par les plus de 45 ans



Le caractère prononcé des tendances lisibles dans les résultats montre que, d'une part la

masse de personnes impactées et d'autre part l'importance des phénomènes mérite de toute façon d'être prises en compte. De plus, il faut noter que la difficulté qu'il y a à concrétiser son état de souffrance en répondant à un questionnaire qui l'objectivise, compense très certainement par son effet de sous déclaration, le biais évoqué précédemment.

Dans la représentativité que nous avons évaluée, une différence, faible amplitude concerne la moindre participation du public "cadres supérieurs" à l'enquête (figure Q1-5). On peut formuler en tant qu'hypothèses le fait qu'ils n'auraient pas pris le temps de répondre et qu'il y aurait une tendance naturelle de cette catégorie de personnel à rester sur sa réserve dans l'expression de son mal être au travail. Une légère sous représentation des femmes inférieure à 4%, est observée et nous ne disposons d'aucune hypothèse à formuler pour l'expliquer. Nous avons donc utilisé les réponses données séparément par les femmes et par les hommes quand les questions et les sujets traités étaient susceptibles de mettre en lumière des différences significatives entre femmes et hommes (c'est le cas par exemple, pour la discrimination renforcée envers les femmes après 45 ans).

De manière globale, il a été convenu de ne pas effectuer de correction ou de redressement et de fournir les résultats sous forme de données brutes. Cette approche a pour avantage de présenter les données recueillies en pleine transparence et comme on le verra plus loin, elle n'a pas d'impact significatif lors de l'interprétation des résultats.

Cette correspondance globale témoigne du caractère largement représentatif du sondage. Qui plus est, du fait du caractère très tranché de la plupart des réponses permet de tirer des conclusions générales du sondage sans avoir besoin d'effectuer des redressements selon les catégories interrogées.

Il faut également noter que le caractère représentatif de la population des répondants provient des échantillons considérables qui marginalisent les erreurs (effet de bord)

- le 1er questionnaire totalise 3 234 réponses
- le 2ème questionnaire pris en compte ~1600 réponses

La population de référence (l'ensemble des travailleurs salariés de France Télécom) étant de moins de 100.000 personnes on constate que des échantillons de cette taille fournissent une base solide à l'exploitation statistique des résultats (3,2% / 1,6%).

Pour mémoire, selon la méthode des quotas, dont nous sommes proches étant donné la représentativité constatée, un échantillon d'un peu plus de 1.000 personnes suffit généralement à caractériser le comportement électoral, au niveau national, d'une population de plusieurs dizaines de millions d'électeurs (~0,0025%).

Du fait de l'obligation de garantir l'anonymat des réponses, nous n'avons pas été en mesure de procéder à un contrôle strict (c'est-à-dire nominatif et individuel) de l'appartenance des répondants au personnel salarié de France Télécom. Les questions, somme toute assez précises, ne permettaient toutefois pas à une personne totalement étrangère au Groupe de répondre de manière pertinente à l'ensemble du questionnaire de manière cohérente. On aurait pu craindre la tentation de répondre plusieurs fois de la part de personnes voulant peser exagérément sur les résultats pour les rendre plus favorables ou plus défavorables à la Direction du Groupe, sans d'ailleurs qu'il soit possible de départager qui aurait réussi à biaiser le plus les résultats. Dans la pratique, si ce comportement était possible, il est vraisemblablement resté marginal et constitue un faux problème, car la réponse aux questionnaires ne pouvait se faire que manuellement ce qui est assez long et que l'enjeu est assez faible. Il fallait en effet environ 15 minutes pour répondre aux questionnaires. Cela rendrait par là même très fastidieuses les tentatives de réponses répétées ou multiples et décourage et marginalise de fait les tentatives de falsification.

En définitive, la répartition sociologique des répondants constatée est conforme à la population générale de France Télécom selon tous les critères : âge, ancienneté, statut et

niveaux de qualification, répartition hommes/femmes proche du taux réel, il faut bien convenir qu'une tentative de manipulation aboutissant à une telle cohérence est impossible.

Une fois toutes ces précautions méthodologiques prises quant à l'interprétation, il ne faut pas oublier que les résultats sont très marqués qu'il n'a pas été nécessaire de procéder à des redressements et que les conclusions restent toutes inchangées même si on devait les affecter d'une marge d'incertitude élevée.

Enfin, pour certains des témoignages recueillis, la lecture des chiffres absolus suffit largement à interpeller le lecteur des résultats de l'enquête. Ainsi, près de 500 personnes ont déclaré via ces questionnaires être en situation de détresse en liaison avec leur travail – c'est déjà suffisant pour se mobiliser.

Caractéristiques socioprofessionnelles des répondants

- o Genre : 33% de femmes - 67% d'hommes
- o Moyenne d'âge : 47,3 ans
- o Qualification (les lettres A à G se réfèrent à la définition de la Convention Collective Nationale des Télécommunications – CCNT le niveau du Groupe A étant le niveau le moins qualifié et le niveau du Groupe G le plus qualifié. Les niveaux A à D correspondent à un statut de non-cadre et celui allant de Dbis à G à celui de cadre. La bande Dbis est une spécificité pour France Télécom. Ces "Groupes" sont parfois appelés également "Bandes")
- o Statuts des salariés de France Télécom.
France Télécom est une entreprise particulière et même unique, du fait qu'elle est la seule en France à réunir en son sein des personnes ayant deux statuts, celui de fonctionnaire et celui de salarié ayant un contrat de travail de droit privé avec l'Entreprise. La figure Q1-4 illustre la répartition des salariés selon leur statut qui reflète l'état de l'ensemble de l'entreprise au moment de la consultation.
- o Ancienneté dans l'entreprise : moyenne de 24,6 ans d'ancienneté. L'ancienneté des salariés de France Télécom est importante et résulte pour une large part du fait de l'histoire du groupe France Télécom, qui à l'origine et jusqu'à 199X était une entreprise publique quasi exclusivement composée de fonctionnaires.
- o Nouvelles précisions sur la relation habitat - travail & mobilité
Deux paramètres ont fait l'objet de questions afin de tenter d'appréhender les perceptions des contraintes engendrées par la relation entre le lieu de travail et le lieu d'habitation, il s'agit de la localisation du travail et du temps de transports (trajets quotidiens).
- o Localisation du travail
 - 58% dans des grandes agglomérations
 - 39% villes de tailles moyennes
 - 3% petites villes (-10 000 hab.)
- o Temps de transports :
 - moins de 45 mn aller-retour pour 50% des sondés
 - entre 45mn et 1 h15 : 29,2% >
 - entre 1 h 15 et 2 h : 14,6%
 - plus de 2h : 6%

Une telle distribution géographique témoigne bien du fait que France Télécom est une entreprise propriétaire gestionnaire et exploitant d'une infrastructure nationale majeure largement implantée dans les régions françaises (en "Province"). Ce profil d'habitat et de localisation des emplois salariés est relativement peu courant au sein des entreprises multinationales et des entreprises faisant partie des principales valeurs phares du monde

boursier dont France Télécom fait naturellement partie. On peut trouver les explications de cette "enracinement" dans le territoire français, non seulement dans des raisons historiques - celles de l'héritage de l'administration nationale des PTT, mais aussi dans des raisons techniques, tel le caractère très dense, la grande "capillarité" du réseau télécom français mais il existe aussi des raisons commerciales comme l'existence d'un réseau de vente et après-vente de proximité particulièrement bien adapté au caractère fortement résidentiel de sa clientèle – ce réseau constituant d'ailleurs un des avantages concurrentiels du groupe. On peut ainsi expliquer le fait que la carte de l'emploi est largement découplée (en l'occurrence à 42%) des grandes agglomérations et orientée vers les bassins résidentiels et touristiques. De ce fait, les mobilités géographiques demandées aux salariés pour rejoindre les grandes agglomérations soulèvent de nombreuses interrogations puisqu'elles éloignent les salariés des infrastructures et même souvent des clients. Autre sujet d'étonnement, il est à noter que des mutations forcées sont imposées à des personnels travaillant dans des centres d'appels téléphoniques pour les envoyer sur des centres de plus grandes taille, ce qui revient en quelque sorte à demander à des personnels de se déplacer quotidiennement pour aller travailler plus loin de chez eux, afin d'aller répondre au téléphone sur des plateaux distants. Indépendamment de la notion de productivité mise en avant par l'entreprise, on ne peut que s'interroger sur le triple contresens que représentent de telles mesures d'éloignement, que ce soit d'un point de vue économique, écologique ou social.

ONombre de postes en cinq ans : entre 2 à 3 postes occupés en cinq ans D Le changement de sites est vécu comme contraint (59% de « contraintes fortes ou légères) comme pour le changement de métiers (53%) ; avec un sentiment d'une carence de formation pour 58% des sondés, même si 12,5 % seulement annoncent ne pas avoir reçu de formation spécifique dans leur dernier changement de poste

Faits marquants

La restitution globale des mesures obtenues par les sondages font ressortir que stress et détresse sont très répandus, que la santé des salariés de France Telecom se dégrade sous l'effet du stress au travail et que la mobilité des salariés et la non maîtrise de leur carrière sont des stressseurs qui provoquent cette dégradation.

Le niveau de stress observé chez France Télécom est particulièrement élevé

Le premier constat porte sur l'affirmation générale des salariés qui pour 66% d'entre eux se déclarent stressés.

Malgré le niveau en soi très élevé des personnes stressées, il serait difficile de se prononcer a priori sur le sens de ce pourcentage sans avoir recours à des comparaisons. En effet, d'une part à cause de la méthode utilisée c'est-à-dire le sondage, la valeur recueillie est celle d'une prise d'opinion déclarative et d'autre part du fait de la nature du stress, l'information recueillie reflète nécessairement l'état d'une perception subjective et individuelle. C'est pourquoi il est intéressant de comparer la valeur de notre indicateur global mesuré chez France Télécom à celles mesurées par d'autres enquêtes du même type au cours de la même période.

Ainsi les données recueillies chez France Télécom peuvent être rapprochées par exemple d'une enquête IPSOS/AP de 2007 et du baromètre du stress relevé en continu par le syndicat C.F.E.-C.G.C..

Selon un sondage IPSOS pour Associated Press relatif au stress comparant la situation de plusieurs pays, dont la France, 38% des personnes interrogées en France disent souffrir du

stress fréquemment (toutes causes confondues). Le sondage a été réalisé auprès d'un millier de personnes dans chaque pays entre le 13 et le 26 novembre 2007 et comporte une marge d'erreur de trois points. (source Nouvel Observateur 23 juin 2008)

Le baromètre du stress de la C.F.E.-C.G.C. interroge une population « référence » de cadres tous secteurs d'activité confondus à l'échelon national. Il fournit sur la période considérée deux mesures, l'une en septembre 2007 et l'autre en mars 2008. La note globale de stress au travail (relevée sur une échelle de 1 à 10) est respectivement de 6,2 et 6,3.

Il faut garder à l'esprit que la formulation des questions quoique similaire n'est pas strictement identique et que cela peut induire des variations dans les réponses. Cependant, les questions sont suffisamment proches pour se permettre d'en déduire que le niveau de stress observé chez France Télécom toutes catégories socioprofessionnelles confondues est sensiblement supérieur au niveau de stress des cadres français (66% à comparer à 62-63%).

Selon l'enquête réalisée à France Télécom 15% des personnes interrogées déclarent être en situation de détresse.

C'est un chiffre alarmant, en effet, 15% du personnel se déclarant en détresse, signifie dans la pratique que chacun des salariés du groupe est susceptible de travailler à proximité immédiate d'un ou d'une collègue en détresse puisque un peu plus d'une personne sur six déclare être dans ce cas.

Pessimisme sur l'évolution de l'entreprise confirmé

88% ne croient pas aux principes généraux de l'organisation de l'entreprise

83% ne croient pas en l'avenir de leur métier

70% ont le sentiment de ne pas avoir réussi leur vie professionnelle

89% pensent que leur métier n'est pas valorisé par F.T.

63% estiment en revanche parvenir à résoudre les problèmes rencontrés dans leur métier

85% craignent pour l'emploi et leur emploi

73% pensent que les contraintes professionnelles pèsent sur leur vie familiale

93% estiment que le travail ne cesse de se dégrader

74% attendent avec impatience l'âge de la retraite

54% ont envie de quitter l'entreprise

80% ne sont jamais ou rarement en accord avec leur hiérarchie

89% pensent que la hiérarchie ne tient pas compte de leur opinion dans la fixation des objectifs (...)

Un manque de considération par France Télécom induit une « crise identitaire ».

Le collectif et le soutien dans le travail sont des dimensions incontournables de l'activité qui ressortent comme étant laissées pour compte par l'Entreprise.

Note : il s'agit ici que d'un résumé de très (trop) nombreuses questions. Sur 35 items, on ne trouve que 3 réponses positives : 83% des sondés estiment trouver une aide dans leur travail auprès de leurs collègues, 58,7% trouvent leur travail « varié », 48% pensent qu'on leur laisse une certaine liberté de décision. Une telle avalanche de réponses négatives interroge et demanderait la mise en place de quelques questions permettant des recoupements et une analyse encore plus fine.

Les pratiques erronées dans l'organisation du travail, le management par le stress, les mobilités forcées et leurs effets sur la santé

Plus de 3 répondants sur 4 (77%) estiment que leur cadre professionnel impacte leur santé, pour 1 sur 2, cela se traduit par fatigue généralisée, des troubles du sommeil et / ou

de l'irritabilité, pour 1 sur 6 cela va jusqu'à l'épuisement et la consommation de psychotropes et pour la même proportion cela se traduit par des douleurs articulaires ou dorsales.

Les symptômes suivants ont fait l'objet d'une collecte :

- 28% des sondés ont eu un arrêt de travail dans les douze derniers mois : 3 arrêts en moyenne
 - 18% ont recours ou envisagent d'avoir recours à un psychologue
- Q2-30. Estimez-vous que, pour des raisons professionnelles principalement...? % de la population de répondants
- Vous vous fatiguez vite ou vous vous sentez continuellement fatigué 51%
 - Vous vous sentez nerveux, tendu et irritable 60%
 - Vous avez du mal à vous endormir ou à vous réveiller très tôt le matin 49%
 - Vous vous mettez facilement en colère 36%
 - Vous avez du mal à faire face aux événements 25%
 - Vous avez des difficultés à entrer en contact avec les autres 15%

Au delà des atteintes individuelles à la santé on constate que se manifestent, pour des raisons professionnelles, des symptômes liés à des troubles comportementaux et donc une atteinte à la santé du collectif, du corps social au travail :

- colère pour plus d'un 1 sur 3
- avoir du mal à faire face aux événements pour un 1 sur 4
- rupture avec l'environnement pour 1 sur 6 !

L'exploitation des résultats du questionnaire a permis de s'intéresser aux relations qui existent entre d'une part les conditions de travail et l'organisation du travail, et d'autre part les symptômes, indices ou comportements qui font état d'une dégradation de la santé des travailleurs. Pour faire ce rapprochement, on a regroupé les réponses aux questions pour constituer un indice composite de dégradation de la santé variant de 0 à 13. En effectuant des tris croisés, on constate que la dégradation de la santé est en proportion directe de la fréquence et de l'intensité des contraintes subies dans les domaines suivants :

- fréquence et nombre de changements de fonctions (figure Q2-11-1.)
- force de la contrainte imposant le changement de poste (figure Q2-12-1.)
- adéquation plus ou moins bonne de la formation suivie à l'occasion d'un changement de poste (figure Q.18-2.)

La mobilité des salariés et la non maîtrise de leur carrière sont des stressseurs qui influencent fortement leur santé : 53% déclarent avoir changé de métier sous contrainte et il y a une forte corrélation entre le poids de la contrainte et le nombre de symptômes et d'effets dommageables à la santé exprimés. Plus la fréquence des changements de poste est élevée, plus la dégradation de la santé est importante

- En moyenne sur les 5 ans écoulés les personnes interrogées déclarent avoir travaillé sur :

2,17 postes, soit près d'un changement fonctionnel tous les 2 ans et 3 mois

2 sites, soit une mobilité géographique tous les 2 ans 1/2

- Plus d'une personne sur 3 a été affectée sur 3 postes différents ou plus soit 1 poste tous les 19 mois.

Des changements d'activités fréquents sans moyen de formation suffisant et adapté provoquent une dégradation de la santé en proportion directe. La moitié des personnes estime les formations insuffisantes et 1/3 les considèrent inadaptées à leur activité : 2 sur 5 ont bénéficié d'une formation sur le tas lors de leur dernier changement de poste, après avoir commencé à pratiquer pour 2 sur 5. Un salarié sur 6 n'a eu accès à aucune disposition. Plus la formation est perçue comme compatible avec l'activité, moins

l'atteinte sur la santé est importante. Ceux qui ont changé de domaine d'activité au cours de leur carrière cumulent plus de symptômes sur la santé (Q.2-29 et Q.2-30) que les autres. Ils pensent ne pas être suffisamment formés pour 60% d'entre eux, contre 50% pour les autres.

On peut formuler l'hypothèse qu'en plus des impacts négatifs sur la santé, ces changements très ou trop fréquents constituent un empêchement à s'investir convenablement dans de nouvelles tâches.

L'enquête qualitative faite par interviews fait ressortir que ces mouvements fréquents et au caractère souvent forcés sont d'autant plus dommageables à la santé des individus et des collectifs de travail qu'ils ne sont que très rarement intelligibles de la part du salarié et

Le pilotage par les objectifs a des effets dommageables sur la santé

- 3 salariés sur 4 déclarent que les procédures / objectifs: ne sont pas adaptées à leur activité
- sont complexes, et / ou contradictoires
- 9 sur 10 déclarent que les objectifs de travail ne tiennent pas compte de leur avis.
- Transmission unilatérale des consignes de travail
- 7 sur 10 sont en désaccord avec leurs supérieurs sur la pertinence des objectifs et/ou des objectifs qui ne leur laissent pas le temps de faire correctement leur travail 1 sur 2 considère que son activité ne lui laisse pas le temps de souffler
- Le pilotage par objectifs alourdit la charge mentale du travail 3 sur 4 estiment que leur travail ne leur permet pas d'être créatifs et 1 sur 2 pense ne pas avoir de liberté décisionnelle dans son activité
- Pas de marge de manœuvre dans l'activité

Durée du travail

84% estiment négative l'évolution européenne de l'allongement la durée du travail 91% espèrent un retour au C.F.C. 63% l'estiment possible. Ce dispositif dit de Congés de Fin de Carrière a été en vigueur jusqu'à la fin de l'année 2006. Il permettait aux salariés répondant à certaines conditions d'âge et d'ancienneté de devancer l'âge de la retraite en bénéficiant d'une compensation financière qui s'est révélée suffisante pour motiver un nombre très élevé des bénéficiaires potentiels à y avoir recours. L'effet de cette mesure sur la pyramide des âges de l'U.E.S. France Télécom a été très radical puisqu'elle a totalement "vidé" la tranche supérieure des âges de tous les personnels âgés de plus de 55 ans comme on peut le visualiser sur la courbe des effectifs de l'U.E.S. constatée en décembre 2007 c'est-à-dire à la date de l'enquête.

Les plus de 45 ans

Le deuxième questionnaire a repris une partie des questions posées dans le premier questionnaire et a été mis à profit pour interroger les salariés sur la perception qu'ils ont de la situation des plus de 45 ans au travail. Il faut souligner que comme cela apparaît sur le diagramme ci-dessus, presque 2 / 3 des salariés de France Télécom ont plus de 45 ans (source bilan social 2007).

On le sait, le terme "Seniors" connaît de grandes variations dans son emploi puisque, par exemple, pour la fédération française d'athlétisme, on est un "senior" à partir de 23 ans et que dans une maison de retraite on est considéré comme senior à partir de 65 voire 70 ans ou plus. Le vocable senior, on le voit, n'a, conformément à son étymologie latine, qu'une

valeur de comparatif, autrement dit on est toujours le senior de quelqu'un et le monde du travail n'échappe pas à cette définition. Il nous parait utile de demander aux travailleurs actifs ce qu'ils en pensent. Le résultat est intéressant puisque toutes classes d'âge confondues, les jeunes comme les moins jeunes, considèrent à une forte minorité de 42% que cette appellation est péjorative. Il faut considérer que dans de nombreux cas, l'âge de 45 ans est aujourd'hui plutôt l'âge du mi parcours professionnel. En effet, c'est exactement le cas si on considère que l'âge moyen d'entrée dans le monde du travail est devenu aujourd'hui à peu près 25 ans et que 40 annuités de cotisations sont désormais devenues nécessaires avant de pouvoir faire valoir son droit à la retraite pleine. Par coïncidence, l'âge moyen des salariés en CDI de France Télécom en décembre 2007 est de 45 ans. Dans la suite de cette présentation, c'est donc par courtoisie et respect que nous sommes conduits à bannir le terme de senior qui déplaît à une très forte minorité des personnes interrogées, quel que soit leur âge.

La situation des plus de 45 ans est extrêmement préoccupante. Il faut noter que le questionnaire a permis d'interroger à la fois les plus jeunes et les plus de 45 ans sur la situation des plus âgés. Dans la présentation des résultats, nous mentionnons la perception des personnes interrogées en précisant si les réponses ont été fournies par les salariés de plus de 45 ans ou par la totalité des répondants "toutes classes d'âge confondues" en utilisant le sigle T.C.A.C.. Il est très frappant que les "plus jeunes" ont également une image très dégradée de la situation des plus anciens, donc très probablement de ce qu'ils perçoivent comme étant le sort qui les attend possiblement un jour ou l'autre.

Une série d'interrogations consiste à se demander si les travailleurs de plus de 45 ans sont pessimistes, réalistes, désenchantés.

Le constat d'une discrimination du fait de l'âge est mis en évidence avec force, les scores oscillant autour de 80% des personnes interrogées :

80% des salariés T.C.A.C. déclarent que les + de 45 ans sont discriminés du fait de leur âge

72 et 80% estiment avoir des chances d'augmentation et de promotion inférieures (source Q2-39 & 40 au 12-II-2008)

81% jugent que l'âge est un handicap dans la progression de carrière (source Q2-43 au 12-II-2008)

Les salariés T.C.A.C. déclarent constater une discrimination accrue des plus de 45 ans lorsque ce sont des femmes. Il faut noter que les hommes reconnaissent bien la discrimination accrue des femmes de plus de 45 ans mais sous-évaluent ce surcroît de discrimination dont les femmes font l'objet

Le manque de reconnaissance est extrême :

91% des salariés jugent que leur expérience n'est pas reconnue par l'entreprise

90% salariés T.C.A.C. déclarent que leur métier n'est pas ou pas du tout valorisé par l'Entreprise

Perspectives de métier et d'emploi et Entreprise sont décourageantes pour les + de 45 ans

70% des salariés-routes classes d'Age confondues ont l'impression de n'avoir pas réussi leur carrière professionnelle

85% des salariés T.C.A.C. pensent qu'il y a de moins en moins d'emplois et ont des craintes quant à la pérennité de leur emploi

82% ne croient pas en l'avenir de leur métier (source Q2-20)

74% des salariés T.C.A.C. déclarent attendre la retraite avec impatience

91% des salariés T.C.A.C. espèrent le retour à un système de préretraites comme les C.F.C. (congés de fin de carrière) - seulement 63% pensent que c'est possible en quelle disposition d'esprit sont les 28% restants ? Sont-ils dans le rêve, dans une attente résignée, dans la frustration ?

Les plus de 45 ans sont délaissés.

73% des seniors se sentent en situation de stress, 16% en détresse Ils ne se différencient pas des populations les plus jeunes en matière de congés maladie.

Les + de 45 ans trouvent (encore) moins d'aide et soutien que les plus jeunes auprès de la hiérarchie

Au vu de ces résultats, on ne peut pas affirmer que les travailleurs de plus de 45 ans sont pessimistes, réalistes ou désenchantés. On doit en revanche constater qu'ils affirment avec force (à 80-90% des salariés) qu'ils sont discriminés, que leur expérience n'est pas reconnue qu'ils n'ont que des perspectives décourageantes en matière de métier, d'emploi et d'Entreprise et qu'ils se sentent délaissés.

Nous avons synthétisé sur un diagramme en "radar" la situation alarmante des + de 45 ans : les perceptions virent du vert, à l'orange et au rouge en fonction de leur caractère de plus en plus "négatif". Sur une échelle de graduée à 100% le pourcentage des réponses exprimant les difficultés, les déceptions, les craintes ou les souffrances ont été reportées. On constate que sur la quasi-totalité des critères, les scores négatifs dépassent 75% des réponses.

Une étude qualitative figurant plus avant dans cet ouvrage est venue appuyer les résultats quantitatifs de ces deux premiers questionnaires.

L'Observatoire du Stress et des Mobilités Forcées a pour vocation de continuer son action au travers d'enquête et de questionnaires par une approche qualitative et quantitative et une démarche pluridisciplinaire scientifique et humaine. Une autre approche consistant à réaliser des petites enquêtes au niveau local viendra compléter ces premiers résultats.

