

2^{ème} QUESTIONNAIRE STRESS À FRANCE TELECOM – ORANGE : C'EST MIEUX MAIS PAS SUFFISANT !

Le 6 mai 2010, la CFDT signait l'Accord sur « l'évaluation et la prévention des risques liés aux risques psycho-sociaux au travail » à la sortie de la crise sociale à France Telecom – Orange.

Basé sur le nouveau contrat social, que le Groupe France Telecom - Orange souhaitait mettre en place dans le cadre de sa responsabilité sociale, cet accord affirme (pour l'entreprise et les Organisations Syndicales signataires) que « ...la prévention des risques liés au travail, la préservation de la santé physique et mentale des salariés constituent une obligation de résultat... ».

Le Comité National de Prévention du Stress (CNPS) est un des outils né de cet accord, afin de mieux comprendre, évaluer les facteurs de stress, et déterminer les axes d'action. Il a dans ses missions, celle de superviser l'enquête triennale auprès de tous les salariés du Groupe, d'émettre des recommandations, et suivre les plans d'actions mis en œuvre.

Cette enquête est confiée à un **expert indépendant** désigné par les membres du Comité (représentants du personnel, direction de l'entreprise, médecin coordonnateur...).

SECONDE ENQUÊTE TRIENNALE EN NOVEMBRE 2012

Trois ans après le questionnaire mené par le cabinet TECHNOLOGIA, **60 000 salariés, soit près de 55% du personnel, ont répondu en novembre 2012 à la nouvelle enquête triennale**, menée cette fois par le cabinet SECAFI ALFA.

Ce niveau de participation permet d'assurer une bonne qualité d'interprétation. **Les premiers résultats** (globaux) ont été présentés hier, 17 décembre 2012, au Comité National de Prévention du Stress. Des premières analyses, la principale leçon à tirer de ce questionnaire est **qu'il reste du travail à faire, car les salariés vont mieux, mais le travail reste en souffrance.**

Les principaux résultats :

- › **La fierté d'appartenance** se situe aux alentours de 80% : ce chiffre est à rapporter aux 36% constatés lors de la crise sociale. France Télécom, de ce point de vue, redevient une entreprise « normale ».
- › Au niveau de la **santé psychique**, 21% des salariés ont une santé altérée ou très altérée. La catégorie d'âge la plus concernée se situe entre 36 et 40 ans. Les métiers de la vente restent les plus exposés aux risques psycho-sociaux.
- › Le conflit de valeur est un problème pour 1/3 du personnel.
- › **61% des répondants considèrent que leur travail est stressant et/ou fatiguant** notamment dans le domaine commercial. Un corollaire entre stress et santé altérée est avéré. Les femmes sont plus touchées que les hommes sur tous ces indicateurs.
- › 70% des salariés estiment que **l'intensité du travail est importante**, 47% qu'ils reçoivent des ordres contradictoires (en hausse par rapport à 2009). Enfin 50% estiment qu'ils n'ont pas le temps nécessaire pour faire correctement leur travail.
- › Les collègues de travail et les **managers** sont appréciés pour leur disponibilité et leur aide pour résoudre les problèmes quotidiens des salariés.
- › Le **contrat social** est jugé pour 70% comme une opération de communication. Les **accords sociaux** ne sont pas assez connus et souvent mal appliqués.

La CFDT s'est fortement investie dans le Comité National de Prévention du Stress (CNPS), et plus particulièrement sur ce questionnaire, consciente que la crise « sociale » que nous avons connue s'éloignera au fur et à mesure de notre capacité à faire évoluer les organisations et les conditions de travail.

La CFDT redemandera d'ailleurs une fois de plus de **modifier encore l'organisation du travail pour mieux prendre en compte les attentes des salariés et améliorer les conditions de travail.**

C'est l'enjeu de la mobilisation de toute la CFDT à France Telecom - Orange : « S'engager, et ne rien lâcher ».