

Stress au travail : du mieux chez France Télécom selon l'enquête triennale



Stéphane Richard, le PDG de France Télécom, entouré de salariés lors du show innovation le 21 novembre.
Copyright Reuters

Delphine Cuny | 18/12/2012, 16:22

Près de 60.000 salariés de l'opérateur historique ont répondu au questionnaire du cabinet Secafi Alpha, dont les premiers enseignements ont été présentés en interne lundi. Selon la CFDT, plusieurs indicateurs sont en nette amélioration, notamment la fierté d'appartenance, même si le "contrat social" de Stéphane Richard est perçu comme un coup de com'.

«C'est mieux mais pas suffisant!» estime la CFDT dans un tract. Le syndicat rapporte que le deuxième questionnaire sur le stress au travail chez France Télécom vient d'être restitué lors d'une réunion du comité national de prévention du stress, lundi. Près de 57% des salariés de l'opérateur historique en France, soit 60.000 personnes, ont répondu en novembre à cette enquête triennale, menée cette fois-ci par le cabinet Secafi-Alpha, après le fameux [rapport Technologia](#) de 2009-2010 qui avait suivi la dramatique crise des suicides. La fierté d'appartenance est l'indicateur ayant enregistré la plus forte amélioration, à 81% contre 36% lors de la crise sociale. « France Télécom, de ce point de vue, redevient une entreprise normale » considère la CFDT. « Cela montre le chemin parcouru, l'entreprise s'est mobilisée et est aujourd'hui apaisée » confie à la Tribune Carole Froucht, la directrice des relations sociales du groupe. Les résultats sont concordants avec le baromètre social interne mis en place par le DRH, Bruno Mettling.

Le «contrat social» de Stéphane Richard perçu comme une opération de com'

En effet, le [cinquième baromètre](#) semestriel, présenté début juillet, montrait que le climat social et la qualité de vie au travail s'étaient améliorés mais que le dialogue social restait peu efficace. Selon l'enquête de Secafi Alpha, 80% des salariés affirment bénéficier du soutien de leurs managers dans des situations difficiles et 94% de celui de leurs collègues. Mais dans le même temps, «47% des salariés estiment qu'ils reçoivent des ordres contradictoires», ce qui est en hausse par rapport à 2009. La direction estime que cela témoigne de la complexité des métiers et de la plus grande marge de manoeuvre laissée aux managers. Le «nouveau contrat social» mis en place dans le cadre du plan Conquêtes 2015 du PDG Stéphane Richard pour faire de France Télécom «un groupe où il fait bon travailler», est jugé par 70% des personnes ayant répondu au questionnaire «comme une opération de communication», rapporte le syndicat, qui relève que «les accords sociaux ne sont pas assez connus et souvent mal appliqués.» Le «contrat social», représentant une enveloppe de 900 millions d'euros, prévoyait notamment le recrutement de 10.000 personnes entre 2010 et 2012 : 8.300 personnes, à 90% des moins de trente ans, avaient été embauchés à fin juin. Les autres volets du contrat social portaient sur la formation, les relations avec les managers, des ressources humaines plus proches des salariés, des travaux d'embellissement des locaux, etc. « Les salariés voient du changement. Ils connaissent le contrat social mais ne font pas nécessairement le lien avec les actions menées localement» analyse Carole Froucht.

Les mobilités ne sont plus forcées mais recherchées

Pointée du doigt comme l'une des causes du malaise interne, la politique de mobilités systématiques, perçues comme forcées, a laissé place à une démarche plus accompagnée et volontaire : du coup, 76% des salariés répondent que leur dernier changement de poste a été positif. « Secafi dit qu'aujourd'hui il s'agit de mobilité acceptée, voire recherchée, que le « bougisme » a été arrêté » commente la directrice des relations sociales de France Télécom. Mais elle reconnaît qu'il « reste des salariés en situation difficile et nos dispositifs d'écoute et de soutien doivent être maintenus. » Selon l'enquête, 21% des salariés ont une santé psychique altérée ou très altérée (10%). La catégorie d'âge la plus concernée serait les 36-40 ans et les métiers de la vente seraient les plus exposés aux risques psycho-sociaux. «Il reste du travail à faire, car les salariés vont mieux, mais le travail reste en souffrance», conclut en première analyse la CFDT.