

## Communication du Comité de Groupe Européen Orange à propos de l'enquête européenne sur les risques psychosociaux

Le Comité de groupe européen a souhaité renouveler en 2015, avec l'appui du cabinet français Emergences, l'enquête 2010-2011 sur les risques psychosociaux au sein des filiales européennes du groupe Orange.

Nous vous proposons par l'intermédiaire de cette communication une synthèse des principaux résultats de cette enquête, et vous remercions pour votre contribution à son succès.

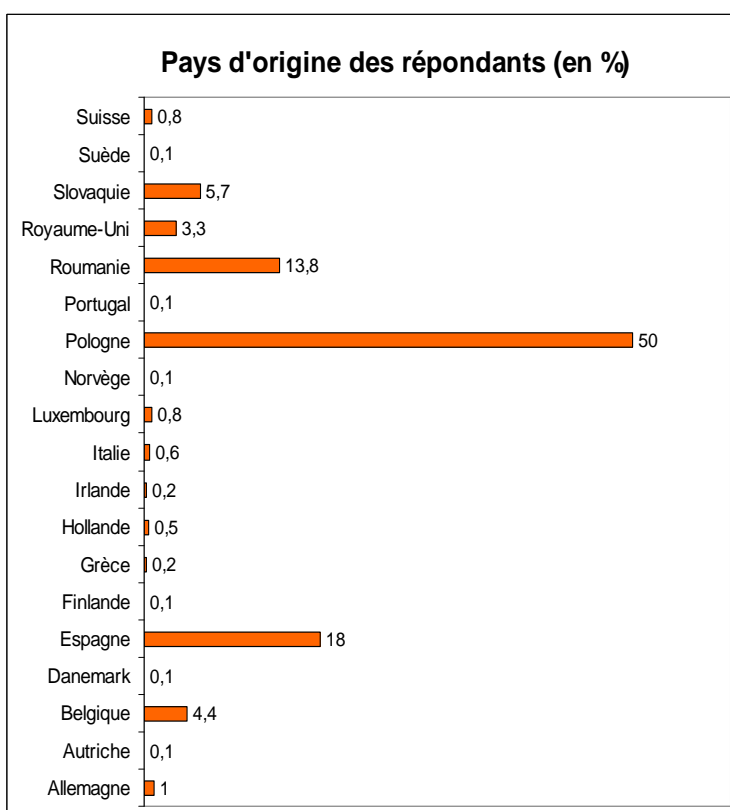
### Participation et principales caractéristiques des répondants

12 155 personnes ont répondu au questionnaire, ce qui représente un taux de participation de 40,4% des salariés interrogés.

Ce taux est en forte progression, puisqu'il était de 23% en 2011.

On retiendra également que :

- La Pologne représente 50% des répondants
- 72% des répondants ont entre 30 ans et 49 ans
- 58% des répondants sont des hommes
- 60% des répondant travaillent dans l'entreprise depuis au moins 11 ans
- 80% des répondants n'exercent pas de fonction d'encadrement
- Les métiers les plus représentés sont : vente (23%), réseaux (21,5%), service client (18,3%).



### L'état de santé psychologique des répondants

Le questionnaire proposé contenait comme en 2011 les questions du GHQ12 : il s'agit des 12 questions spécifiques, permettant de mesurer la santé psychologique des répondants en calculant un indice. Voici, en fonction de leurs réponses, la répartition des répondants européens suivant leur degré d'exposition à un risque pour leur santé psychologique :

- Risque très élevé : 16% (12% en 2011) ;
- Risque moyen à élevé : 29% (33% en 2011) ;
- Risque faible : 55% (55% en 2011).

Ainsi, la proportion des répondants exposés à un risque très élevé a augmenté de 4 points entre 2011 et 2014.

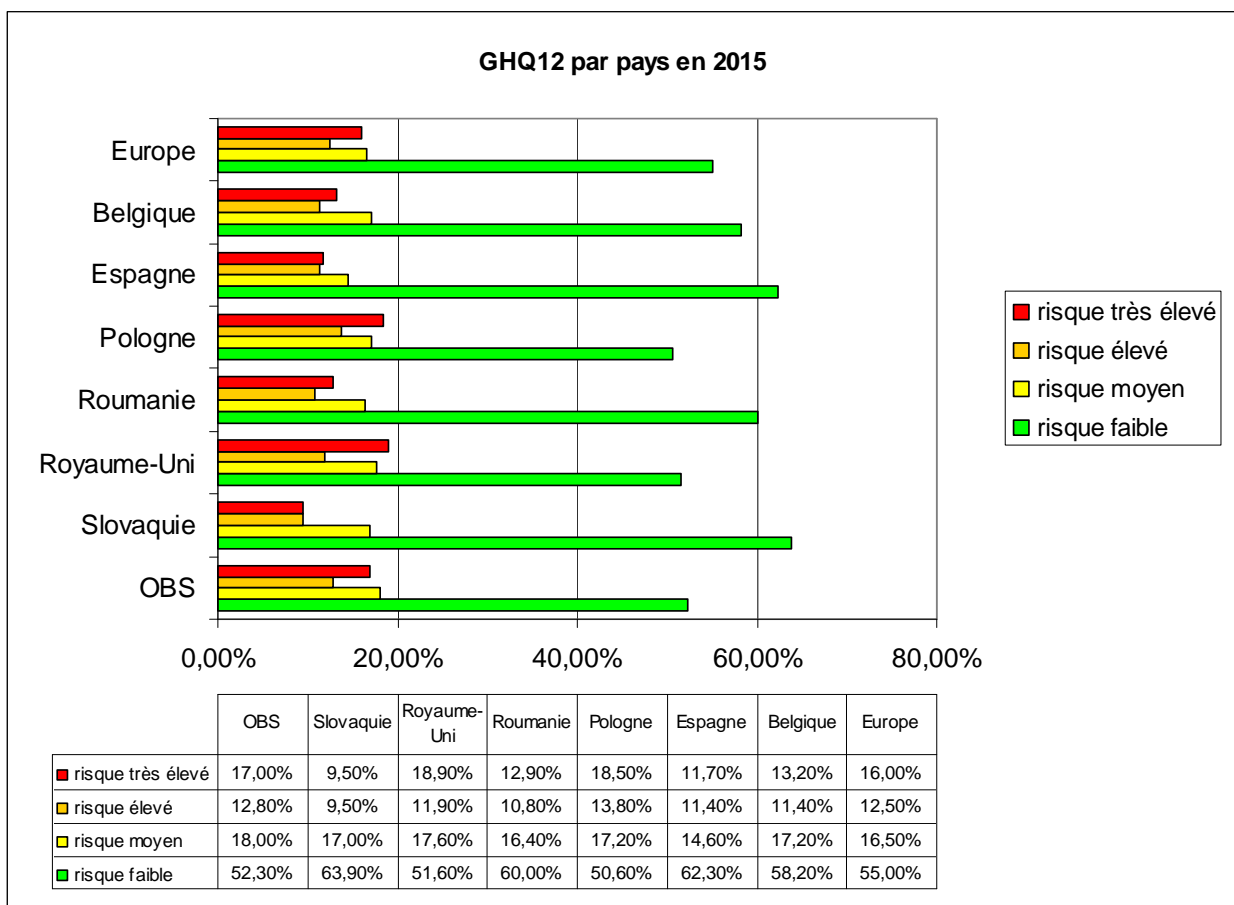
Il faut également noter que :

- La Pologne, le Royaume-Uni et OBS ont la proportion la plus importante de répondants dans des situations de risque très élevé ;
- Le nombre de répondants polonais (50% des répondants au questionnaire) et l'importance des risques très élevés dans ce pays (18,5% des répondants polonais) expliquent pour partie les mauvais résultats de 2015 à l'échelle européenne ; en n'intégrant pas les résultats polonais, la proportion des personnes exposées à un risque fort atteint néanmoins 12,7% des salariés en Europe (contre 12% en 2011, soit une augmentation de 5,8%) ;
- Les femmes (17,5% d'entre elles) sont plus exposées à un risque très élevé que les hommes (14,6% d'entre eux) ;
- Les métiers les plus exposés à un risque très élevé sont les suivants : Contenus ou Multimédias (21,3% des répondants de ce métier), Vente y compris soutien (19,6%), Services Clients y compris gestion (17,2%) ;






















**Les 12 questions du GHQ 12**

1. Récemment, avez-vous pu vous concentrer sur ce que vous faisiez ?
2. Récemment, vos soucis vous ont-ils empêché de dormir ?
3. Récemment, avez-vous eu le sentiment de jouer un rôle utile dans la vie ?
4. Récemment, vous êtes-vous senti(e) capable de prendre des décisions ?
5. Récemment, vous êtes-vous senti(e) malheureux(se), déprimé(e) ?
6. Récemment, avez-vous pensé que vous ne valez rien ?
7. Récemment, vous êtes-vous senti(e) constamment tendu(e) ou stressé(e) ?
8. Récemment, avez-vous senti(e) que vous ne pouviez pas surmonter vos difficultés ?
9. Récemment, avez-vous pu prendre plaisir à vos activités quotidiennes ?
10. Récemment, avez-vous pu faire face à vos problèmes ?
11. Récemment, avez-vous perdu confiance en vous ?
12. Récemment, vous êtes-vous senti(e) relativement heureux(se) dans l'ensemble ?

Voici également la répartition des répondants, dans les pays aux effectifs les plus importants, suivant leur exposition au risque (les salariés relevant d'OBS, disséminés dans différents pays, ont été réunis ici dans un même groupe) :



Le tableau ci contre récapitule, pays par pays, l'évolution entre 2011 et 2015 de la proportion de salariés exposés à des risques faibles et à des risques très élevés. Il permet d'abord de constater que la situation s'est dégradée pour toutes les populations en Pologne et dans OBS. Il montre ensuite que la situation s'est améliorée pour tout le monde en Espagne. Il montre enfin que, dans les autres pays, la situation s'est améliorée pour le plus grand nombre, mais qu'elle a continué à se dégrader pour une minorité représentant de 9,5 (Slovaquie) à 18,9% (Royaume-Uni) de la population).

		2011	2015		
	<b>Belgique</b>	Risque faible	53%	58,2%	
		Risque très élevé	12%	13,2%	
	<b>Espagne</b>	Risque faible	56%	62,3%	
		Risque très élevé	13%	11,7%	
	<b>OBS</b>	Risque faible	56%	52,3%	
		Risque très élevé	13%	16,9%	
	<b>Pologne</b>	Risque faible	52%	50,6%	
		Risque très élevé	13%	18,5%	
	<b>Roumanie</b>	Risque faible	57%	60%	
		Risque très élevé	10%	12,9%	
	<b>Royaume Uni</b>	Risque faible	51%	51,6%	
		Risque très élevé	15%	18,9%	
	<b>Slovaquie</b>	Risque faible	60%	63,9%	
		Risque très élevé	8%	9,5%	

### Les explications de la souffrance et du bien-être au travail

Les corrélations statistiques entre vos réponses aux questions du GHQ 12 et vos réponses aux questions concernant votre travail montrent que les situations de souffrance au travail sont liées :

- à des relations dégradées avec le management (à cause d'une impression de manque de consultation et d'écoute, de contrôles jugés excessifs, d'ordres contradictoires, etc.) ;
- à l'absence de perspectives d'évolutions professionnelles dans l'entreprise ;
- à un sentiment d'iniquité ou d'inégalité de traitement, et au sentiment de manque de reconnaissance ;
- au sentiment de ne pas pouvoir adapter sa charge de travail à son temps de travail ;
- au sentiment que les tâches à réaliser ne permettent pas d'enrichir ses compétences professionnelles.

A l'inverse, les salariés qui se sentent bien au sein du groupe sont ceux qui connaissent de bonnes relations avec leur hiérarchie, ont le sentiment d'être reconnus et d'avoir des perspectives d'évolution professionnelle, estiment pouvoir réguler leur charge de travail, jugent que leur travail leur permet d'acquérir de nouvelles compétences et pensent pouvoir compter sur le soutien de leurs collègues en cas de difficultés.

### Les recommandations du cabinet Emergences

En réponse aux constats précédents, le cabinet Emergences a notamment proposé les pistes de travail suivantes pour améliorer les conditions de travail et la santé psychologique au travail au sein des filiales européennes du groupe :

- adapter les effectifs (des équipes et des managers) à la charge de travail, afin que les managers et les équipes aient le temps d'échanger et de trouver des solutions aux problèmes qu'ils rencontrent au travail ;

- veiller à ce que le management soit en appui des équipes, grâce notamment à sa bonne connaissance des métiers ;
- garantir l'égalité de traitement entre les salariés et savoir reconnaître le travail effectué ;
- veiller à offrir des perspectives d'évolution professionnelle, par la formation en particulier.

### ***Un travail à poursuivre avec vous***

Ces recommandations sont des pistes de réflexion qui serviront à enrichir les débats au sein du CGE.

Vos représentants du personnel s'engagent à continuer à travailler sur les problématiques soulevées et à vous tenir informés des actions mises en place.

Ils comptent également, pour ce faire, sur le soutien de la direction.

Pour renforcer notre dynamique, votre opinion, vos commentaires et vos analyses sont indispensables. N'hésitez pas à nous solliciter.

Cordialement,

Vos représentants au CGE