

observatoire du stress et des mobilités forcées

France Télécom - Orange

Observer - Comprendre - Agir

## Projet d'enquête de l'Observatoire :

### Le conflit des valeurs à France Télécom - Orange

#### Point de départ de l'enquête

Les précédentes études et les travaux de l'Observatoire ont mis en évidence **un conflit des valeurs dans le travail, à France Télécom – Orange**. Ce conflit a été également relevé dans le questionnaire réalisé par Technologia au sein de l'entreprise<sup>1</sup>.

Conscient de l'importance de ce vécu et de la nécessité de l'explicitier davantage pour permettre aux personnels et à leurs représentants de mieux se saisir collectivement des problèmes liés à l'organisation du travail, l'Observatoire lance une enquête auprès des personnels de l'entreprise. Elle est conduite par un groupe composé de membres de l'Observatoire, militants et scientifiques.

#### Les étapes de l'enquête

##### 1) Entretiens exploratoires : recrutement d'une quinzaine de volontaires

Ces entretiens confidentiels seront réalisés auprès de volontaires approchés par les militants de l'Observatoire travaillant à France Télécom – Orange.

Si les personnes interviewées, à qui l'anonymat est garanti, le permettent et donnent leur accord, elles seront enregistrées sur magnéto/dictaphone pour partager les enseignements à en tirer entre les membres de l'équipe en charge de l'enquête.

Les entretiens seront menés par les militants de l'observatoire et/ou les scientifiques. Il s'agit de recueillir la parole libre des salariés et agents du groupe.

##### 2) Réalisation d'un questionnaire – Enquête quantitative

Le questionnaire sera construit à partir d'une analyse des entretiens exploratoires ; il sera assez court (de 10 à 20 questions) et accessible sur internet. Il vise une première évaluation quantitative de la thématique à l'étude.

##### 3) Recueil des données et traitement des résultats du questionnaire

Cette étape sera assurée avec l'aide d'un prestataire.

##### 4) Élaboration d'un guide d'entretien - Enquête qualitative

Les trois premières étapes conduiront dans cette quatrième phase à l'élaboration d'un guide d'entretien qui servira de support à une centaine d'entretiens qualitatifs. Les questions posées, peu nombreuses, seront très générales et ouvertes au sens où chacun pourra sous

---

<sup>1</sup> Questionnaire 2009 de Technologia auquel ont répondu environ 80 000 personnes : « 61% des employés du groupe France Télécom – Orange déclarent avoir constaté dans leur travail des décisions et des pratiques qui vont à l'encontre de leurs valeurs personnelles. » (Réponse à la question D46 du questionnaire).

couvert d'anonymat témoigner librement comme il ou elle l'entend. Le guide d'entretien sert d'aide-mémoire aux enquêteurs et leur permet de ne pas oublier d'interroger les personnes sur certains aspects qui se sont révélés marquants au cours des précédentes étapes de l'enquête.

### **5) Réalisation de l'enquête qualitative : recrutement de volontaires**

L'observatoire lance un appel à témoignages auprès de volontaires et espère entendre des personnels de parcours, de statuts, de qualifications, de savoir-faire, d'âges et d'anciennetés différents.

### **6) Analyse et restitution des résultats de l'étude**

Après analyse des entretiens, une restitution générale sera proposée à l'ensemble des participants et des ateliers collectifs seront organisés avec des groupes plus restreints constitués sur la base d'une logique de métier ou de collectifs de travail. Le but de la restitution est à la fois de permettre des correctifs à l'analyse de cette enquête, et, dans le cas des ateliers restreints, de permettre aux personnels eux-mêmes, y compris à leurs représentants, de se saisir collectivement des problèmes d'organisation du travail. A l'issue de cette étape, l'Observatoire procèdera à la publication de l'étude.

Il est prévu un point d'étape sur l'état d'avancement de l'enquête, lors des **Assises de l'Observatoire le 9 décembre 2010.**

### **Contacts**

Noelle Burgi, sociologue, membre de l'Observatoire  
[Noelle.burgi-golub@univ-paris1.fr](mailto:Noelle.burgi-golub@univ-paris1.fr)

Pierre Gojat, secrétaire de l'Observatoire  
[Pierre.gojat@orange-ftgroup.com](mailto:Pierre.gojat@orange-ftgroup.com)  
06 85 91 66 63

28 octobre 2010