

# La grande enquête sur le stress accable France Télécom

LEMONDE.FR avec AFP | 14.12.09 | 16h42 • Mis à jour le 14.12.09 | 19h34

Une majorité de salariés n'est plus fière d'appartenir à [France Télécom](#), selon un rapport, présenté lundi 14 décembre. Ce rapport a été établi à partir des résultats d'un questionnaire lancé le 19 septembre, après une vague de suicides dans l'entreprise, par le cabinet d'expertise Technologia, auquel ont répondu 80 000 des 102 000 salariés français. Il montre *"une photographie très noire"* du groupe selon les syndicats. Globalement, le rapport déplore un *"ressenti global très dégradé"*, une *"fragilisation de la santé physique et mentale de certains salariés"* et pointe une *"ambiance de travail tendue, voire violente"*.

Le PDG du groupe [Didier Lombard](#) et le numéro deux [Stéphane Richard](#) n'étaient pas présents à la remise du rapport, a précisé [Nabyl Beldjoudi](#) du syndicat Force ouvrière (FO). Ils ont toutefois réagi en fin de journée, reconnaissant *"une photo sans concession, mais sans surprise qui confirme les constats"* établis par la direction. La direction affirme que *"France Télécom de demain est en route"*, précisant que huit réunions de négociation avec les organisations syndicales *"ont fait avancer les choses"*. Elle cite notamment certaines des mesures prises ces derniers mois comme l'arrêt de la mobilité pour les salariés à moins de trois ans de la retraite, ou un réexamen total des conditions de travail.

En effet, seulement 39 % des salariés de France Télécom se disent *"aujourd'hui"* fiers d'appartenir à leur entreprise, alors qu'ils sont 96 % à affirmer qu'ils étaient fiers *"auparavant"*, selon des éléments communiqués par les syndicats. La fierté d'appartenance est *"un indicateur fort, dont Technologia nous a dit que c'est le dernier qui se dégrade. Cela en dit long sur le ressenti du système de management"*, a souligné M. Beldjoudi.

## "SITUATION DE RISQUE"

Selon le rapport, un quart des salariés (25,4 %) sont dans *"une situation de risque"*, et connaît au moins un des trois facteurs de risques identifiés par Technologia à France Télécom : des *"conditions de travail difficiles"*, le *"désajustement professionnel"* et des *"relations sociales dégradées"*.

Les salariés se disent à 55 % *"plutôt pas satisfaits"* sur le plan professionnel, a indiqué [Pierre Morville](#) (CFE-CGC). De même, 65 % des salariés affirment que leurs conditions de travail sont dégradées, contre 30 % qui disent qu'elles sont restées inchangées et 5 % qui les ont vu s'améliorer. Le sentiment de dégradation est très fort chez les non-cadres (75 %) et chez les salariés ayant le statut de fonctionnaires (72 %). *"Technologia a indiqué que les conditions de travail étaient nettement plus défavorables à France Télécom qu'ailleurs en France"*, a indiqué M. Beldjoudi.

## "TRÈS FATIGUÉS OU STRESSÉS"

52 % des salariés interrogés disent aussi qu'il leur est arrivé de se sentir *"très fatigués ou stressés dans les douze dernier mois"*, 40 % que cela leur arrive *"souvent"* et 8 % que cela ne leur est pas arrivé. Ils ne sont par ailleurs que 39 % à dire que leur santé s'est dégradée ces cinq dernières années, 60 % qu'elle s'est maintenue et 1 % qu'elle s'est améliorée. Selon M. Morville, le rapport montre que *"beaucoup de personnes pensent que les valeurs qu'elles défendent sont entrées en contradiction avec le management ou les objectifs de l'entreprise"*.

## "DISPARITION DU COLLECTIF"

Le rapport souligne également *"des relations sociales dégradées"* liées *"à la pression managériale et la disparition du collectif des collègues"*, a précisé M. Beldjoudi. Il révèle également des métiers *"à risques"* : ceux *"liés à la vente et à la clientèle, comme la distribution, les centres d'appels, les interventions chez les clients"*, a ajouté M. Morville.

Le résultat *"confirme les tendances révélées par l'Observatoire du stress"*, créé en 2007 par les syndicats SUD-PTT et CFE-CGC, a insisté M. Morville. *"Le diagnostic est révélateur de la situation interne et cela corrobore tout ce que la CFTC a dénoncé dans cette entreprise"*, a ajouté [Patrice Diochet](#) (CFTC). *"J'espère que ce diagnostic va être un détonateur, on doit se servir de cet outil pour faire pression"*, notamment sur les négociations en cours sur le stress, censées se conclure à la fin de l'année.

Technologia devrait présenter en fin d'après-midi un bilan des expertises des comités "Hygiène et Sécurité" et de la médecine du travail remis à France Télécom depuis deux ans.

### **Pour en savoir plus :**

-*"On est passé d'une culture de service public à une machine à cash"*, [compte-rendu du "chat" avec Ivan du Roy](#), journaliste et auteur d'*Orange stressé*.

-L'entreprise est *"allée trop loin"*, selon le numéro deux de France Télécom ([Le Monde.fr](#))

-Trente-deux salariés de France Télécom se sont suicidés depuis 2008 ([Le Monde.fr](#))