



**Synthégral-Conseil**

The world changes, change the world



**Synthèse**  
**Questionnaires RPS 2015**  
**Restitution**



Accueillir  
Intégrer  
Transformer

Synthégral-Conseil, SARL à associé unique  
5 bis, rue des Potiers – 5 bis Clos de la Couture 60112 Troissereux  
N° Siret 539 325 761 00010 – NAF 7022 Z

## Rappel du principe d'analyse d'un questionnaire Karasek

Le questionnaire de Robert Karasek est un questionnaire d'évaluation collective du bien être au travail qui permet d'évaluer globalement la santé mentale au sein d'une entreprise ainsi que la possible apparition de pathologies liées au stress.

La matrice principale de Karasek est composée de 3 valeurs

- **La Latitude décisionnelle**
- **La Demande psychologique**
- **Le Soutien social**

Complétée d'une échelle individuelle de valeur unique.

- **Reconnaissance**

Les différents items du questionnaire de karasek permettent d'apprécier ces 4 éléments :

### La Latitude décisionnelle

Elle prend en compte, à la fois l'autonomie décisionnelle\* et l'utilisation des compétences\*\*.

#### **\*L'autonomie décisionnelle**

L'autonomie décisionnelle, c'est à dire de contrôle : est la possibilité de choisir sa façon de travailler, de participer aux décisions qui s'y rattachent.

#### **\*\*L'utilisation des compétences**

L'utilisation des compétences, c'est la possibilité d'utiliser ses propres compétences et d'en développer de nouvelles.

### La demande psychologique

C'est la charge psychologique associée à l'exécution des tâches, à la quantité et à la complexité des tâches, aux tâches imprévues, aux contraintes de temps, aux interruptions et aux demandes contradictoires.

Les deux valeurs « Latitude décisionnelle » et « Demande psychologique » mesurent la « charge négative » du Karasek qui vient être comparée à la « charge positive » indiquée par le Soutien social.

### Le Soutien social

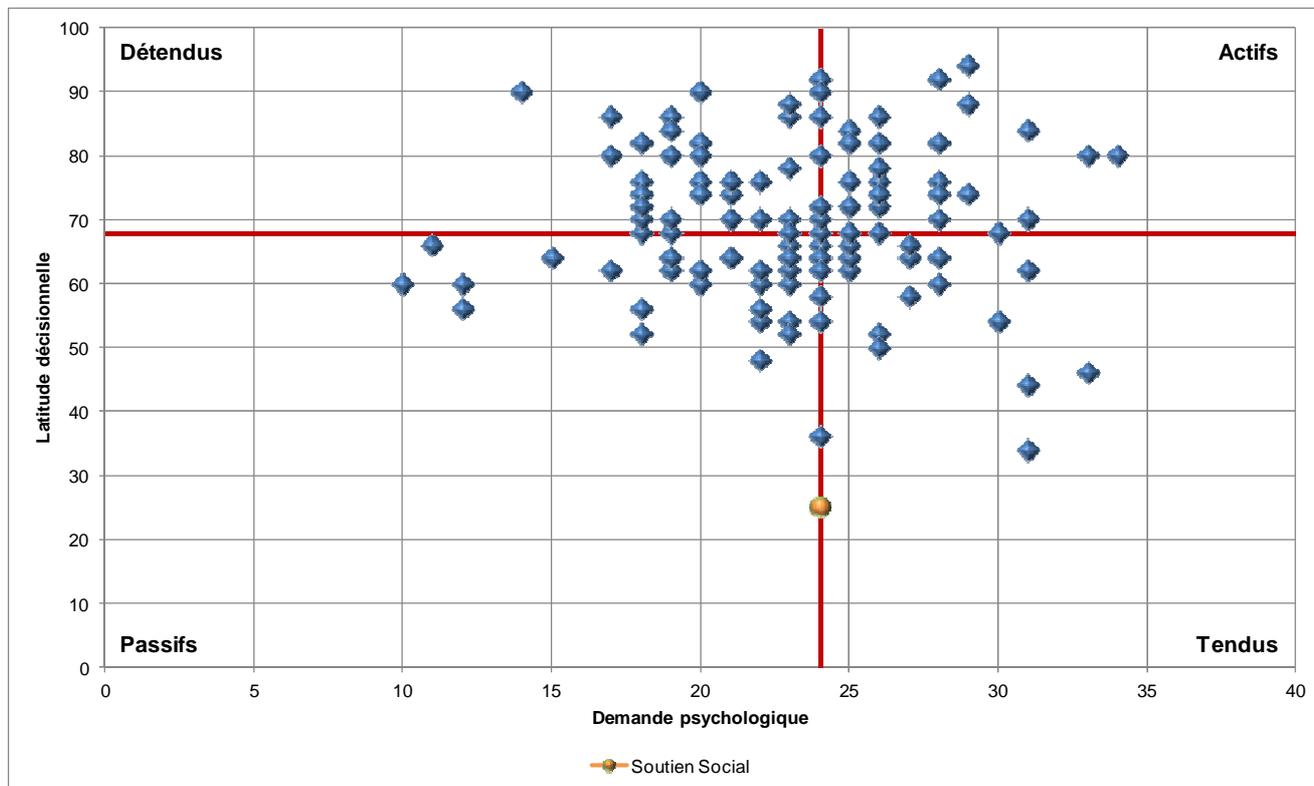
C'est l'aide et la reconnaissance des collègues, de la hiérarchie et de l'organisation dans son ensemble.

### La Reconnaissance

L'échelle de reconnaissance est issue du modèle du déséquilibre efforts/récompenses de SIEGRIST qui comprend trois dimensions : - **Efforts extrinsèques** - **Efforts intrinsèques** - **Récompenses**

Les récompenses correspondent aux gratifications monétaires, mais aussi à l'estime de soi et au contrôle sur son propre statut professionnel en termes de perspectives de promotion et de sécurité de l'emploi. Les situations de travail pathogènes sont celles pour lesquelles des efforts élevés sont associés à de faibles récompenses. Les études scientifiques réalisées ont montré de bonnes qualités prédictives concernant des pathologies similaires à celles que l'on trouve avec le modèle de Karasek. On peut donc dire que la valeur « Reconnaissance » agira également comme un facteur aggravant ou facteur amoindrissant.

De façon simplifiée, le modèle Karasek présente 4 familles ici représentées dans l'exemple de l'ensemble de XXXXXXXXXXXX dont le Soutien social stabilisé est à 25,12/32 (Point rouge) :



Le graphique de l'ensemble de XXXXXXXXXXXX ne présente pas d'élément de restitution dans la mesure où il a pour fonction de présenter des valeurs globales de référence de l'environnement enquêté et permettre ainsi de fixer les valeurs médianes.

## Rappel des configurations possibles

<b>Travail tendu</b>	Faible Latitude Décisionnelle	Forte demande psychologique
<b>Travail détendu</b>	Forte Latitude Décisionnelle	Faible demande psychologique
<b>Travail passif</b>	Faible Latitude Décisionnelle	Faible demande psychologique
<b>Travail actif</b>	Forte Latitude Décisionnelle	Forte demande psychologique

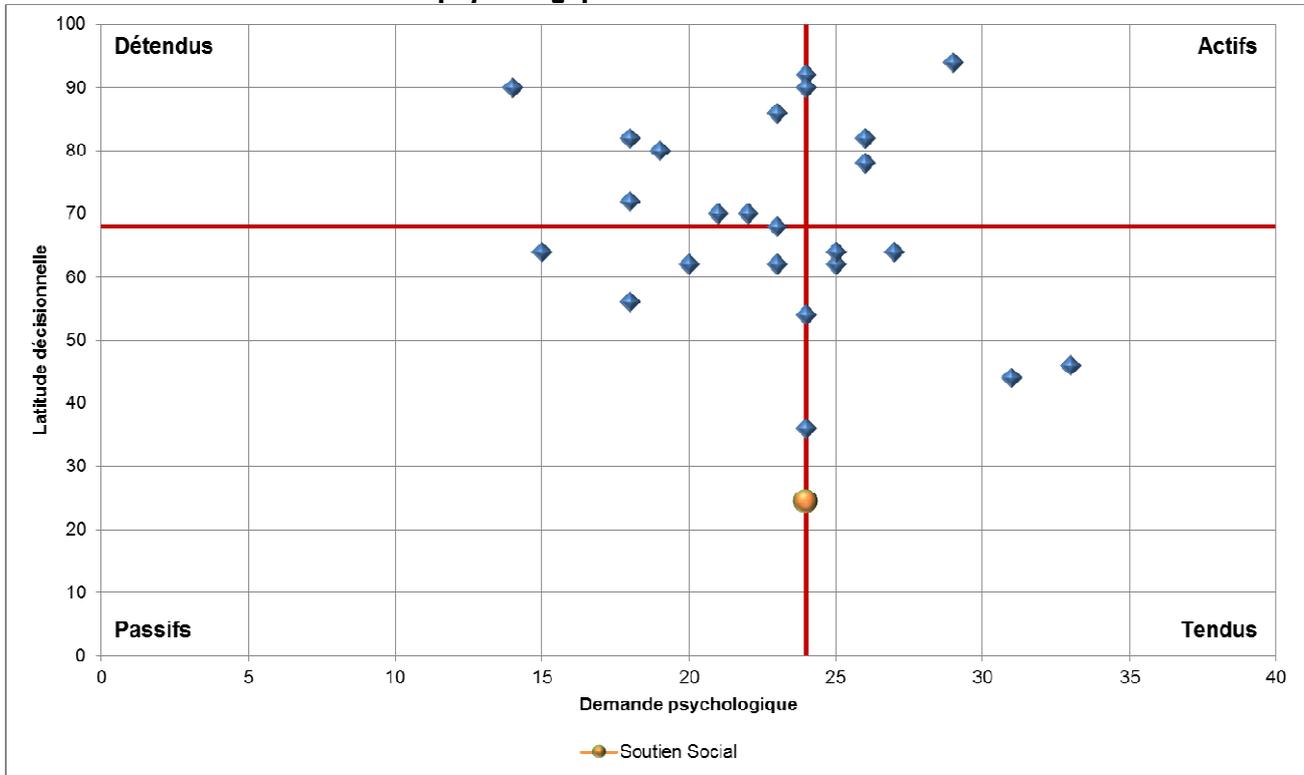
La « Tension au travail » telle que définie par le modèle de KARASEK est associée aux maladies cardiovasculaires et aux Troubles Musculo-squelettiques (TMS) mais aussi à des problèmes de santé mentale (dépression, détresse psychologique, épuisement professionnel, consommation accrue de médicaments à visée psycho-active, risque accru d'isolement social) comme démontrées par plusieurs enquêtes épidémiologiques.

**Toute détection de « Travail tendu » est donc à prendre en compte avec pour facteur aggravant un Soutien social faible et/ou une échelle de Reconnaissance moindre.**

Bien qu'on privilégie une lecture comparée intra environnementale du graphique ne faisant référence qu'à l'environnement donné (l'ensemble de XXXXXXXXXXXX), il n'est pas inutile de comparer aux données standards de référence.

## Analyse Service XXXXXXX

### Latitude décisionnelle et Demande psychologique



+ Soutien social = 24,35 / 32

Valeur de référence : 25,12 / 32

Moyenne	SS	Palmarès SS	Taux de participation
XXXXXXXXXXXXXX	25,12	-	54,07%
XXXXXXXXXXXXXX	24,79	6 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXXXXXX	23,21	8 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXXXXXX	26,00	4 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXXXXXX	22,63	9 <sup>ème</sup>	27,59%
XXXXXXXXXXXXXX	25,00	5 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXXXXXX	26,47	2 <sup>ème</sup>	83,33%
XXXXXXXXXXXXXX	27,00	1 <sup>er</sup>	55,00%
XXXXXXXXXXXXXX	24,35	7 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXXXXXX	26,32	3 <sup>ème</sup>	64,29%

XXXXXXXXXXXXXX présente le 3<sup>ème</sup> plus faible score en matière de soutien social. Score inférieur à la moyenne générale présentant un 1<sup>er</sup> facteur aggravant. Egalement 8<sup>ème</sup> seulement en matière de reconnaissance, les 7 salariés présents en zone « tendus » affichent un important facteur de risques. 2 en particulier sont en risque fort. A contrario la majorité des salariés (19) sont en position plutôt équilibrée même si les écarts entre les minis et maxi restent assez marqués. On peut supputer un déséquilibre possible de charge entre certains salariés à condition de s'assurer que cet écart ne vient pas du statut (Salarié, Technicien, Salarié de maîtrise, Cadre...)

## Reconnaissance = 14,62 / 33

Valeur de référence : 16,03 / 33

Moyenne	Reconnaissance	Palmarès Reco	Taux de participation
XXXXXXXXXXXXXX	16,03	-	54,07%
XXXXXXXXXXXXXX	15,57	7 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXXXXXX	17,00	2 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXXXXXX	16,14	5 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXXXXXX	15,88	6 <sup>ème</sup>	27,59%
XXXXXXXXXXXXXX	17,00	3 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXXXXXX	17,20	1 <sup>er</sup>	83,33%
XXXXXXXXXXXXXX	14,57	9 <sup>ème</sup>	55,00%
XXXXXXXXXXXXXX	14,62	8 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXXXXXX	16,91	4 <sup>ème</sup>	64,29%

Le score de 14,62/33 présente certes un facteur aggravant supplémentaire. Parallèlement, en lui-même, c'est aussi une note suffisamment basse pour être préoccupante. Dans certains cas, c'est la base de rémunération qui peut être en cause. Cette information est donc à croiser avec le niveau des salariés et leur ancienneté. Néanmoins, cette remarque est à prendre avec précaution lorsque l'on constate le résultat de la question suivante (Q47, Cf page suivante) On peut en revanche se poser une question pertinente, que pensent les 57% d'salariés qui n'ont pas voté. (3<sup>ème</sup> place au plus faible taux de participation). Enfin, les commentaires évoquent des conditions de travail difficiles.

## Sens du travail = 39.65 / 52 Valeur de référence : 39,29

Moyenne	Sens du travail	Palmarès ST	Taux de participation
XXXXXXXXXXXXXX	39,29	-	54,07%
XXXXXXXXXXXXXX	38,21	8 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXXXXXX	38,29	7 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXXXXXX	40,57	2 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXXXXXX	41,25	1 <sup>er</sup>	27,59%
XXXXXXXXXXXXXX	40,14	3 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXXXXXX	39,40	5 <sup>ème</sup>	83,33%
XXXXXXXXXXXXXX	38,14	9 <sup>ème</sup>	55,00%
XXXXXXXXXXXXXX	39,65	4 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXXXXXX	38,41	6 <sup>ème</sup>	64,29%

Sens du travail à xxxxxxxxxxxx, une note qui vient conforter l'attachement au métier (Dans la mesure des votants) et de leur sensation d'avoir du sens à la tâche ce qui vient alléger une tendance jusque là assez faible. Cette note place xxxxxxxxxxxx 4<sup>ème</sup> au palmarès général et donc dans la tranche supérieure face à la moyenne constatée. Cet élément peut donc avoir un effet de contrebalance sur un résultat global assez moyen.

**9 Questions présentant une charge « négative »****Sécurité Socio-Economique****Q47. Je me sens capable de faire le même travail jusqu'à ma retraite**

xxxxxxxxxxxxx présente un score binaire de 58% positif à cette question. Si on la compare à la moyenne de l'ensemble de xxxxxxxxx (53%). 5 points d'écart sont assez peu en soi mais néanmoins relativement important lorsqu'on les compare aux faibles notes du questionnaire (Soutien Social + Reconnaissance). Etonnant également lorsque l'on note les remarques sur les conditions de travail et l'environnement. Les salariés votants semblent néanmoins attachés à leur métier.

**Exigences émotionnelles****Q48. Je suis en contact direct avec le public de vive voix en face à face**

Population à 62% en contact avec le public, cette notion est un possible facteur de pénibilité à prendre en compte également au regard des remarques précédentes.

**Q51. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes en situation de détresse**

27% de « La plupart du temps » contre 11% seulement au général, une note à considérer car le contact de public en situation de détresse est générateur d'un stress communicatif. (On parle de pollution interpersonnelle)

**Q53. Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur**

« La plupart du temps + toujours » = 65% contre 51% au score général. Un écart, encore une fois, significatif d'une contrainte émotionnelle marquée.

**Q77. Je suis de bonne humeur**

Une moyenne significativement plus basse (« Jamais + rarement » = 31%) que la moyenne générale (17%), on peut interpréter que le contact du public (Notamment en détresse) favorise cette faible note.

**Q80. Je me réjouis à l'idée de faire certaines choses**

Une moyenne nettement plus basse (« presque jamais + bien moins qu'avant » = 38%) que la moyenne générale (19%). Cumulé à la Q77 on peut interpréter que le « Bien être » au travail des salariés est affecté.

**Q22. Je dois faire face à des demandes extérieures qui nécessitent une réponse immédiate**

La proximité du public semble justifier une note assez forte en matière d'immédiateté. Un stress sous forme de pic ? Un flux irrégulier du public ?

**Q33. Dans le cadre de mon travail, je suis exposé à des agressions verbales, des injures, des menaces**

31% de cumule « Toujours + la plupart du temps » contre seulement 12% au score général. Il est désormais clair que le contact du public est ici un facteur stressant important.

**Q34. Dans le cadre de mon travail, je suis exposé à des agressions physiques**

89% de cumule « Toujours + la plupart du temps » contre seulement 3% au score général. Un écart qui se confirme. A ne pas négliger.

**22 Questions présentant une charge « positive » ou « neutre »**

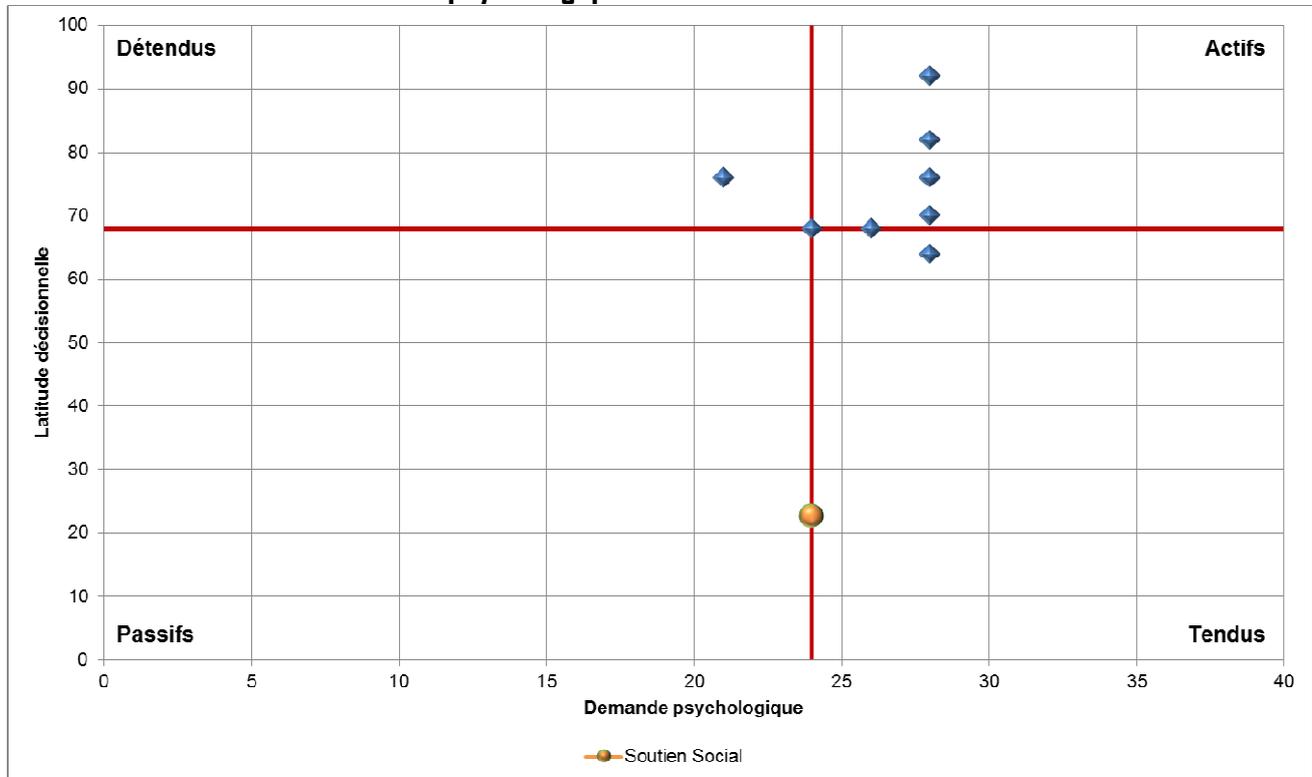
- Q49. Je suis en contact direct avec le public de vive voix au téléphone
- Q50. Je vis des tensions avec un public
- Q52. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes que je dois calmer
- Q54. Il m'arrive d'avoir peur dans mon travail
- Q68. Je me sens tendu ou énervé
- Q69. J'ai une sensation de peur comme si quelque chose d'horrible allait m'arriver
- Q70. Je me fais du souci
- Q71. Je peux rester tranquillement assis(e) à ne rien faire et me sentir décontracté(e)
- Q72. J'éprouve des sensations de peur et j'ai l'estomac noué
- Q73. J'ai la bougeotte et n'arrive pas à tenir en place
- Q74. J'éprouve des sensations soudaines de panique
- Q75. Je prends plaisir aux mêmes choses qu'autrefois
- Q76. Je ris et vois le bon côté des choses
- Q78. J'ai l'impression de fonctionner au ralenti
- Q79. Je ne m'intéresse plus à mon apparence
- Q81. Je peux prendre plaisir à un bon livre ou à une bonne émission de télévision
- Q10. Dans mon travail je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite
- Q11. Je suis consulté lorsqu'il y a des changements qui concernent mon travail
- Q21. J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales
- Q23. J'effectue mon travail dans le cadre d'un contrôle permanent de ma hiérarchie
- Q24. Je dois penser à trop de choses à la fois
- Q46. Je sais clairement ce que je fais dans mon travail

**Conclusion**

7 salariés sont présents en zone de RPS dont 2 en plus fort risque. Dans un contexte qui présente plusieurs facteurs aggravants, il est préconisé de procéder à une investigation localisée et approfondie.

## Analyse XXXXXXXXX

### Latitude décisionnelle et Demande psychologique



+ Soutien social = 22,63 / 32

Valeur de référence : 25,12 / 32

Moyenne	SS	Palmarès SS	Taux de participation
XXXXXXXXXX	25,12	-	54,07%
XXXXXXXXXX	24,79	6 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXX	23,21	8 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXX	26,00	4 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXX	22,63	9 <sup>ème</sup>	27,59%
XXXXXXXXXX	25,00	5 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXX	26,47	2 <sup>ème</sup>	83,33%
XXXXXXXXXX	27,00	1 <sup>er</sup>	55,00%
XXXXXXXXXX	24,35	7 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXX	26,32	3 <sup>ème</sup>	64,29%

Cette Xxxxxxxx présente le 2<sup>ème</sup> plus faible score en matière de soutien social. Ce score, bien qu'inférieur à la moyenne générale ne présente pas nécessairement un facteur aggravant. Le contexte de la population de votants (27,59% seulement) ne nous dit pas tout. Cependant, la population de votant se positionne en grande majorité en zone « Actifs » et non en zone « Tendus ». En cela, cet ensemble de valeurs fournit une indication (Encore inconnue à cette heure). Les scores cumulés semblent présenter un appel à investigation, manifestement confirmé par les autres indicateurs. Il reste cependant à supputer les voix des non-votants (62,41%), ce qui pose également une vraie question : Pourquoi tant d'abstention ? (Plus faible taux de participation)

Reconnaissance = 15,88 / 33

Valeur de référence : 16,03 / 33

Moyenne	Reconnaissance	Palmarès Reco	Taux de participation
XXXXXXXXXX	16,03	-	54,07%
XXXXXXXXXX	15,57	7 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXX	17,00	2 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXX	16,14	5 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXX	15,88	6 <sup>ème</sup>	27,59%
XXXXXXXXXX	17,00	3 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXX	17,20	1 <sup>er</sup>	83,33%
XXXXXXXXXX	14,57	9 <sup>ème</sup>	55,00%
XXXXXXXXXX	14,62	8 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXX	16,91	4 <sup>ème</sup>	64,29%

15,88/33 reste un score faible et légèrement en dessous de la moyenne. Pas de réel aspect aggravant donc pour le xxxxxxxxxxxx, mais simplement la confirmation que des questions peuvent se poser dans ce contexte, ceci toujours face à une abstention significative.

Sens du travail = 41.25 / 52 Valeur de référence : 39,29

Moyenne	Sens du travail	Palmarès ST	Taux de participation
XXXXXXXXXX	39,29	-	54,07%
XXXXXXXXXX	38,21	8 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXX	38,29	7 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXX	40,57	2 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXX	41,25	1 <sup>er</sup>	27,59%
XXXXXXXXXX	40,14	3 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXX	39,40	5 <sup>ème</sup>	83,33%
XXXXXXXXXX	38,14	9 <sup>ème</sup>	55,00%
XXXXXXXXXX	39,65	4 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXX	38,41	6 <sup>ème</sup>	64,29%

1<sup>er</sup> au palmarès du Sens du travail, les salariés votants sont unanimes sur cette forte valeur ajoutée de leur contexte professionnel. Des missions qui montrent qu'elles sont valorisantes et plutôt bien vécues, même si elles sont probablement aussi contraignantes que passionnantes. Reste à apprécier ce qu'en diraient les 21 salariés qui n'ont pas voté ?

## 7 Questions présentant une charge « négative » ou « interrogative ».

### Sécurité Socio-Economique

#### Q47. Je me sens capable de faire le même travail jusqu'à ma retraite

La réponse à cette question présente le très étonnant et rare score de 50% « Plutôt d'accord » et 50% « Plutôt pas d'accord ». Un résultat binaire qui peut autant laisser à penser à une forme d'équilibre que d'interpeler sur la rareté d'un résultat qui, lui aussi, pose peut-être une question ?

**Q53. Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur**

« La plupart du temps » = 63% contre 37% au score général. Un écart significatif d'une contrainte émotionnelle marquée. Dans la mesure où les votants semblent peu en contact avec le public, face à quoi ou qui ce réflexe de défense peut-il provenir ? Collègues ? Services internes ? Hiérarchie ?

**Q68. Je me sens tendu ou énervé**

62% de cumul « La plupart du temps + souvent » contre seulement 23% à la moyenne générale. Presque 3 fois le score moyen est un indicateur fort de la pression ambiante vécue par ces 8 salariés votants.

**Q70. Je me fais du souci**

Confirmation du score de la Q68 par un nouveau score marqué, 50% de « Assez souvent » contre 25% au général.

**Q21. J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales**

38% de « Plutôt d'accord », contre 17% au général sur cette question. Il y a peut-être des débordements sur les horaires pour les salariés qui ont votés ?

**Q23. J'effectue mon travail dans le cadre d'un contrôle permanent de ma hiérarchie**

Les 8 votants sont partagés sur cette question 50%/50%

**Q46. Je sais clairement ce que je fais dans mon travail**

37% des salariés (3) répondent « Rarement » à cette question contre 8% au général, il peut y avoir ici des incompréhensions dans certaines tâches/missions. Encore une réponse étonnante lorsqu'on est 1<sup>er</sup> au palmarès du « Sens du travail ».

**24 Questions présentant une charge « positive » ou « neutre »**

Q48. Je suis en contact direct avec le public de vive voix en face à face

Q49. Je suis en contact direct avec le public de vive voix au téléphone

Q50. Je vis des tensions avec un public

Q51. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes en situation de détresse

Q52. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes que je dois calmer

Q54. Il m'arrive d'avoir peur dans mon travail

Q69. J'ai une sensation de peur comme si quelque chose d'horrible allait m'arriver

Q71. Je peux rester tranquillement assis(e) à ne rien faire et me sentir décontracté(e)

Q72. J'éprouve des sensations de peur et j'ai l'estomac noué

Q73. J'ai la bougeotte et n'arrive pas à tenir en place

Q74. J'éprouve des sensations soudaines de panique

Q75. Je prends plaisir aux mêmes choses qu'autrefois

Q76. Je ris et vois le bon côté des choses

Q77. Je suis de bonne humeur

Q78. J'ai l'impression de fonctionner au ralenti

Q79. Je ne m'intéresse plus à mon apparence

Q80. Je me réjouis à l'idée de faire certaines choses

Q81. Je peux prendre plaisir à un bon livre ou à une bonne émission de télévision

Q10. Dans mon travail je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite

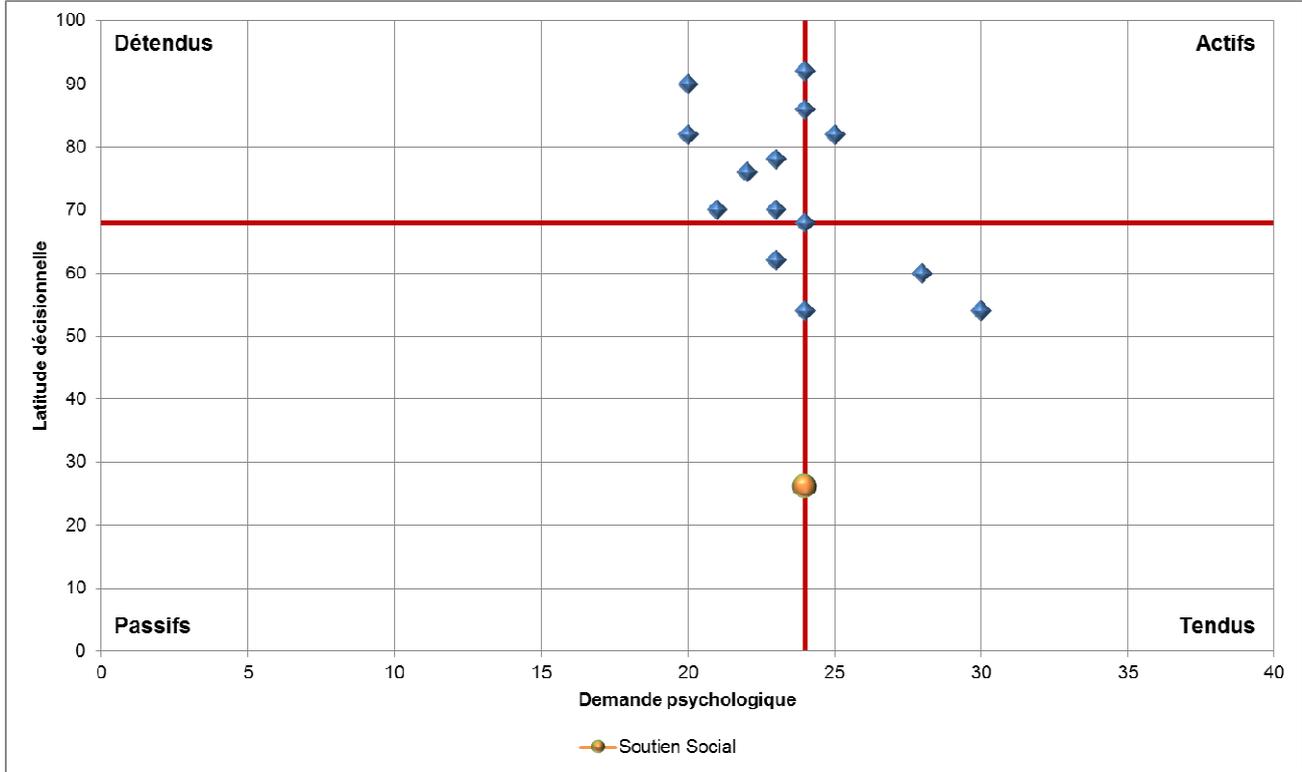
- Q11. Je suis consulté lorsqu'il y a des changements qui concernent mon travail
- Q22. Je dois faire face à des demandes extérieures qui nécessitent une réponse immédiate
- Q24. Je dois penser à trop de choses à la fois
- Q33. Dans le cadre de mon travail, je suis exposé à des agressions verbales, des injures, des menaces
- Q34. Dans le cadre de mon travail, je suis exposé à des agressions physiques

## Conclusion

Le xxxxxxxxxx présente une forte disparité dans un faible taux de réponses. Il serait souhaitable d'investiguer davantage car le soutien social est relativement faible pour une population fortement en « Actif », il est fort possible que la demande psychologique soit trop élevée. Un complément de votes au questionnaire pourrait être suffisant afin d'assurer un avis plus fiable.

## Analyse xxxxxxxxxxxx

### Latitude décisionnelle et Demande psychologique



+ Soutien social = 26,00 / 32

Valeur de référence : 25,12 / 32

Moyenne	SS	Palmarès SS	Taux de participation
XXXXXXXXXX	25,12	-	54,07%
XXXXXXXXXX	24,79	6 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXX	23,21	8 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXX	26,00	4 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXX	22,63	9 <sup>ème</sup>	27,59%
XXXXXXXXXX	25,00	5 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXX	26,47	2 <sup>ème</sup>	83,33%
XXXXXXXXXX	27,00	1 <sup>er</sup>	55,00%
XXXXXXXXXX	24,35	7 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXX	26,32	3 <sup>ème</sup>	64,29%

La grande majorité des votants de xxxxxxxxxxxx (13/16) est en position satisfaisante. Seuls 3 des votants présentent des risques dans un contexte sans facteurs aggravants répétés puisque le Soutien social affiche un score supérieur à la moyenne à 26,00/32. La Reconnaissance, bien que proche de la moyenne reste également supérieure. On peut en déduire que malgré des cas isolés indexés comme « Tendus », ils ne semblent pas présenter une situation à haut risque. Il est possible que les 2 votants en plus forte demande psychologique soient déjà connus ?

Reconnaissance = 16,14 / 33

Valeur de référence : 16,03 / 33

Moyenne	Reconnaissance	Palmarès Reco	Taux de participation
XXXXXXXXXX	16,03	-	54,07%
XXXXXXXXXX	15,57	7 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXX	17,00	2 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXX	16,14	5 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXX	15,88	6 <sup>ème</sup>	27,59%
XXXXXXXXXX	17,00	3 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXX	17,20	1 <sup>er</sup>	83,33%
XXXXXXXXXX	14,57	9 <sup>ème</sup>	55,00%
XXXXXXXXXX	14,62	8 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXX	16,91	4 <sup>ème</sup>	64,29%

Voir ci-dessus.

Sens du travail = 40,57 / 52 Valeur de référence : 39,29

Moyenne	Sens du travail	Palmarès ST	Taux de participation
XXXXXXXXXX	39,29	-	54,07%
XXXXXXXXXX	38,21	8 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXX	38,29	7 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXX	40,57	2 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXX	41,25	1 <sup>er</sup>	27,59%
XXXXXXXXXX	40,14	3 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXX	39,40	5 <sup>ème</sup>	83,33%
XXXXXXXXXX	38,14	9 <sup>ème</sup>	55,00%
XXXXXXXXXX	39,65	4 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXX	38,41	6 <sup>ème</sup>	64,29%

Bien que 2<sup>ème</sup> au palmarès du Sens du travail, et contrairement au **XXXXXXXXXX**, les salariés votants sont partagés sur cette valeur « Sens du travail ». En effet, les écarts de notes sur cette valeur vont de 25 à 50 et donc une bonne moyenne malgré des extrêmes présents dans le vote détaillé. Le Sens du travail n'a donc pas la même valeur pour l'ensemble des votants malgré une note moyenne haute. Il n'est pas exclu que des tâches plus ou moins pénibles ainsi qu'une charge déséquilibrée puisse exister dans le contexte de **XXXXXXXXXX**.

## Seulement 4 questions en charge « négative »

### Q47. Je me sens capable de faire le même travail jusqu'à ma retraite

Bien que relativement égaux sur l'axe « Plutôt d'accord » (36% **XXXXXXXXXX** et 38% au général), les « Plutôt pas d'accord » (57%) sont nettement plus nombreux que la moyenne (31%), un aspect à ne pas négliger dans la GPEC.

### Q21. J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales

64% de « Pas du tout d'accord », une note socialement plutôt positive même si elle peut aussi signifier une certaine baisse d'implication dans le travail.

**Q74 J'éprouve des sensations soudaines de panique**

1 vote préoccupant mais unique.

**Q68. Je me sens tendu ou énervé**

Tension (36%) supérieure à la moyenne (23%)

**27 Questions en charge « positives » ou « neutre », une très bonne tendance.**

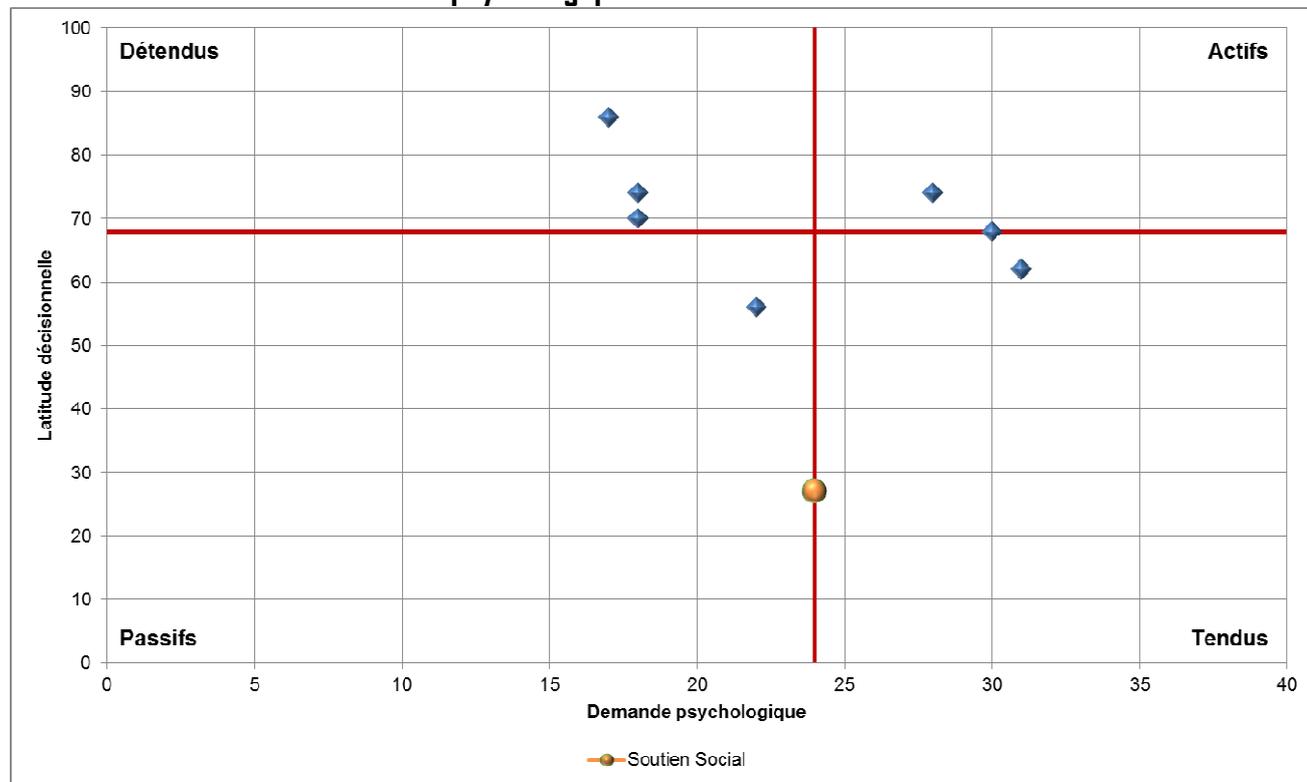
- Q48. Je suis en contact direct avec le public de vive voix en face à face
- Q49. Je suis en contact direct avec le public de vive voix au téléphone
- Q50. Je vis des tensions avec un public
- Q51. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes en situation de détresse
- Q52. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes que je dois calmer
- Q53. Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur
- Q54. Il m'arrive d'avoir peur dans mon travail
- Q69. J'ai une sensation de peur comme si quelque chose d'horrible allait m'arriver
- Q70. Je me fais du souci
- Q71. Je peux rester tranquillement assis(e) à ne rien faire et me sentir décontracté(e)
- Q72. J'éprouve des sensations de peur et j'ai l'estomac noué
- Q73. J'ai la bougeotte et n'arrive pas à tenir en place
- Q75. Je prends plaisir aux mêmes choses qu'autrefois
- Q76. Je ris et vois le bon côté des choses
- Q77. Je suis de bonne humeur
- Q78. J'ai l'impression de fonctionner au ralenti
- Q79. Je ne m'intéresse plus à mon apparence
- Q80. Je me réjouis à l'idée de faire certaines choses
- Q81. Je peux prendre plaisir à un bon livre ou à une bonne émission de télévision
- Q10. Dans mon travail je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite
- Q11. Je suis consulté lorsqu'il y a des changements qui concernent mon travail
- Q22. Je dois faire face à des demandes extérieures qui nécessitent une réponse immédiate
- Q23. J'effectue mon travail dans le cadre d'un contrôle permanent de ma hiérarchie
- Q24. Je dois penser à trop de choses à la fois
- Q33. Dans le cadre de mon travail, je suis exposé à des agressions verbales, des injures, des menaces
- Q34. Dans le cadre de mon travail, je suis exposé à des agressions physiques
- Q46. Je sais clairement ce que je fais dans mon travail

**Conclusion**

xxxxxxxxx située dans de bonnes conditions de travail sans facteur aggravant. Une implication à la tâche plutôt inférieure à la moyenne constatée. Un management qui semble être apprécié et une vie sociale qui reste préservée. Il est souhaitable de rester attentif aux 2 cas isolés dans une faible latitude décisionnelle même si celle-ci ne semble pas les pénaliser.

## Analyse xxxxxxxxxxxx

### Latitude décisionnelle et Demande psychologique



+ Soutien social = 27,00 / 32

Valeur de référence : 25,12 / 32

Moyenne	SS	Palmarès SS	Taux de participation
xxxxxxxxxxx	25,12	-	54,07%
xxxxxxxxxxx	24,79	6 <sup>ème</sup>	55,55%
xxxxxxxxxxx	23,21	8 <sup>ème</sup>	88,88%
xxxxxxxxxxx	26,00	4 <sup>ème</sup>	64,00%
xxxxxxxxxxx	22,63	9 <sup>ème</sup>	27,59%
xxxxxxxxxxx	25,00	5 <sup>ème</sup>	36,84%
xxxxxxxxxxx	26,47	2 <sup>ème</sup>	83,33%
xxxxxxxxxxx	27,00	1 <sup>er</sup>	55,00%
xxxxxxxxxxx	24,35	7 <sup>ème</sup>	43,05%
xxxxxxxxxxx	26,32	3 <sup>ème</sup>	64,29%

Avant tous commentaires, il est à noter que, sur la base d'une participation très moyenne, xxxxxxxxxxxx présente le plus fort taux de questionnaires « refusés » (36%) soit 4 questionnaires sur 11. Des questionnaires incomplets, raturés, indécis ou reformulés. Parallèlement, une forte participation à la rédaction libre avec une tendance marquée plutôt difficile. Pourtant, xxxxxxxxxxxx est première au palmarès du Soutien social. Un aspect contradictoire avec le commentaire précédent qui peut d'autant plus signifier de nets écarts de « traitement » ou « pénibilité » que le questionnaire est extrêmement partagé (Voir le graphique). Pas de forte propension à la « Tension » mais une « Demande Psychologique » très nettement différenciée, confirmée par une « Reconnaissance » très faible : dernier au palmarès. De part cette première partie ainsi que par les commentaires de rédaction libre, xxxxxxxxxxxx appelle à travailler sur le sens du travail.

Reconnaissance = 14,57 / 33

Valeur de référence : 16,03 / 33

Moyenne	Reconnaissance	Palmarès Reco	Taux de participation
XXXXXXXXXX	16,03	-	54,07%
XXXXXXXXXX	15,57	7 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXX	17,00	2 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXX	16,14	5 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXX	15,88	6 <sup>ème</sup>	27,59%
XXXXXXXXXX	17,00	3 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXX	17,20	1 <sup>er</sup>	83,33%
XXXXXXXXXX	14,57	9 <sup>ème</sup>	55,00%
XXXXXXXXXX	14,62	8 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXX	16,91	4 <sup>ème</sup>	64,29%

Voir ci-dessus.

Sens du travail = 38.14 / 52 Valeur de référence : 39,29

Moyenne	Sens du travail	Palmarès ST	Taux de participation
XXXXXXXXXX	39,29	-	54,07%
XXXXXXXXXX	38,21	8 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXX	38,29	7 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXX	40,57	2 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXX	41,25	1 <sup>er</sup>	27,59%
XXXXXXXXXX	40,14	3 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXX	39,40	5 <sup>ème</sup>	83,33%
XXXXXXXXXX	38,14	9 <sup>ème</sup>	55,00%
XXXXXXXXXX	39,65	4 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXX	38,41	6 <sup>ème</sup>	64,29%

La problématique sur les missions ou les tâches se confirment puisque XXXXXXXXXXXX affiche 9<sup>ème</sup> au palmarès sur la question du Sens du travail. Une note qui vient appuyer les précédents constats.

## 10 Questions en charge « négative »

**Q47. Je me sens capable de faire le même travail jusqu'à ma retraite**

72% de tendance négative ici contre 47% au général.

**Q49. Je suis en contact direct avec le public de vive voix au téléphone**

72% de réponses positives, la mission au téléphone semble marquée.

**Q50. Je vis des tensions avec un public**

Un score négatif de 86% qui confirme que les difficultés ne semblent pas venir du public.

**Q53. Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur**

Un score binaire de 57% de « La plupart du temps » et 43% de « Jamais » qui confirment clairement l'irrégularité de vécu individuel déjà constaté sur la matrice du questionnaire.

**Q68. Je me sens tendu ou énervé**

86% de « de temps en temps » contre 60% au général.

**Q69. J'ai une sensation de peur comme si quelque chose d'horrible allait m'arriver**

100% de pas du tout, un score rare qui confirme à sa manière que la perception des votants est dirigée sur des éléments précis de leur contexte et, manifestement, peu de fantasmes sont entretenus, autrement, cette question afficherait un score notable.

**Q74. J'éprouve des sensations soudaines de panique**

1 vote préoccupant mais unique.

**Q78. J'ai l'impression de fonctionner au ralenti**

Une nouvelle réponse binaire ici, sans étonnement maintenant compte tenu des résultats précédents sur ce type de questions. 57% de jamais et 43% de parfois. Le public se divise en 2 avis uniquement.

**Q22. Je dois faire face à des demandes extérieures qui nécessitent une réponse immédiate**

57% de « La plupart du temps », un probable facteur aggravant.

**Q23. J'effectue mon travail dans le cadre d'un contrôle permanent de ma hiérarchie**

Un contrôle pas totalement régulier.

**21 Questions en charge positive ou neutre**

Q48. Je suis en contact direct avec le public de vive voix en face à face

Q51. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes en situation de détresse

Q52. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes que je dois calmer

Q54. Il m'arrive d'avoir peur dans mon travail

Q70. Je me fais du souci

Q71. Je peux rester tranquillement assis(e) à ne rien faire et me sentir décontracté(e)

Q72. J'éprouve des sensations de peur et j'ai l'estomac noué

Q73. J'ai la bougeotte et n'arrive pas à tenir en place

Q75. Je prends plaisir aux mêmes choses qu'autrefois

Q76. Je ris et vois le bon côté des choses

Q77. Je suis de bonne humeur

Q79. Je ne m'intéresse plus à mon apparence

Q80. Je me réjouis à l'idée de faire certaines choses

Q81. Je peux prendre plaisir à un bon livre ou à une bonne émission de télévision

Q10. Dans mon travail je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite

Q11. Je suis consulté lorsqu'il y a des changements qui concernent mon travail

Q21. J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales

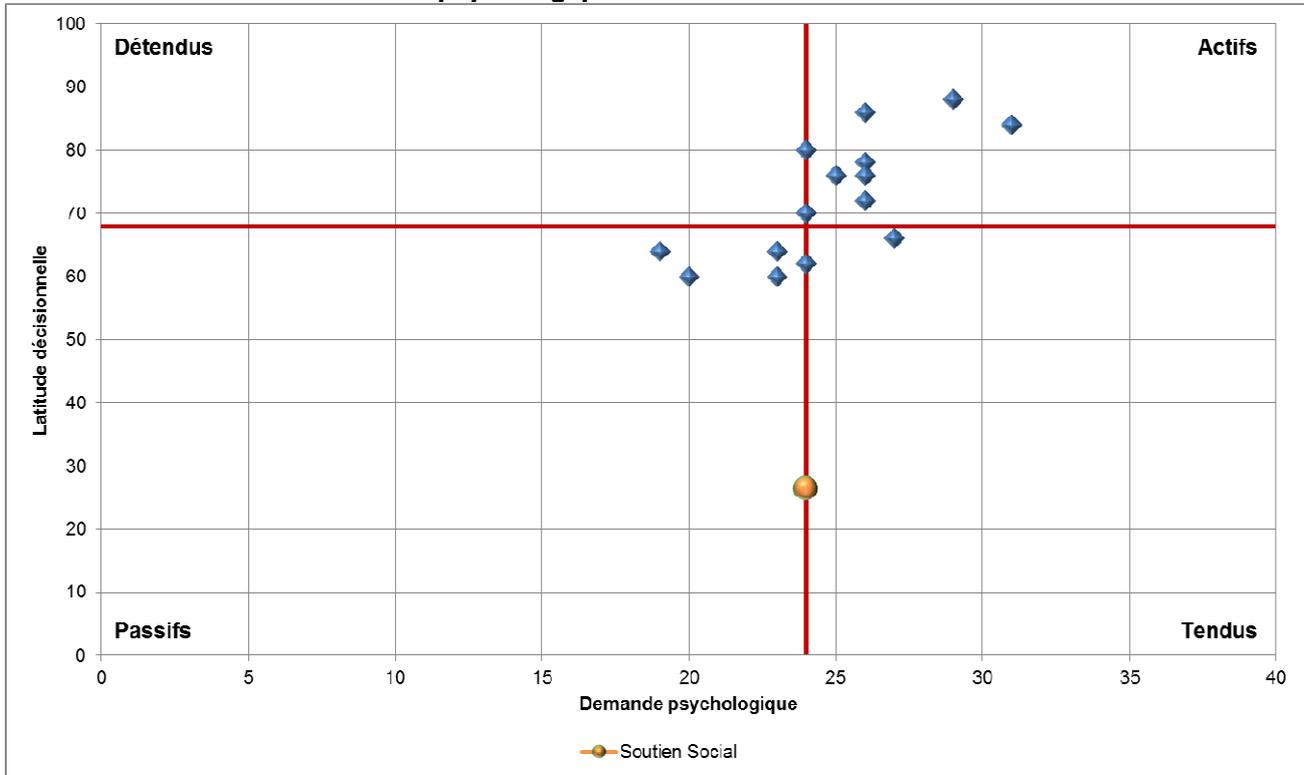
- Q24. Je dois penser à trop de choses à la fois
- Q33. Dans le cadre de mon travail, je suis exposé à des agressions verbales, des injures, des menaces
- Q34. Dans le cadre de mon travail, je suis exposé à des agressions physiques
- Q46. Je sais clairement ce que je fais dans mon travail

### Conclusion

xxxxxxxxxx présente davantage d'irrégularités et d'avis partagés que de points nettement négatifs. La population est donc divisée dans son appréciation de la charge de travail comme de ces effets sur leur bien être au travail. Bien que, assez souvent au téléphone, les difficultés ne semblent pas venir du public. Les missions manquent réellement de sens et la reconnaissance du travail accompli doit être améliorée, il faut travailler sur ces points.

## Analyse xxxxxxxxxxxx

### Latitude décisionnelle et Demande psychologique



+ Soutien social = 26,47 / 32

Valeur de référence : 25,12 / 32

Moyenne	SS	Palmarès SS	Taux de participation
xxxxxxxxxxx	25,12	-	54,07%
xxxxxxxxxxx	24,79	6 <sup>ème</sup>	55,55%
xxxxxxxxxxx	23,21	8 <sup>ème</sup>	88,88%
xxxxxxxxxxx	26,00	4 <sup>ème</sup>	64,00%
xxxxxxxxxxx	22,63	9 <sup>ème</sup>	27,59%
xxxxxxxxxxx	25,00	5 <sup>ème</sup>	36,84%
xxxxxxxxxxx	26,47	2 <sup>ème</sup>	83,33%
xxxxxxxxxxx	27,00	1 <sup>er</sup>	55,00%
xxxxxxxxxxx	24,35	7 <sup>ème</sup>	43,05%
xxxxxxxxxxx	26,32	3 <sup>ème</sup>	64,29%

2<sup>ème</sup> au palmarès du Soutien social, xxxxxxxxxxxx est également 2<sup>ème</sup> au meilleur taux de participation derrière xxxxxxxxxxxx mais sans aucun questionnaire refusé contrairement à celle-ci. Un questionnaire non préoccupant même si 2 salariés « flirtent » avec la zone « Tendus ». Nous sommes davantage intéressés par les 4 salariés en zone « Passifs » car la grande majorité des salariés sont en « Actifs ». Heureusement que le soutien social est élevé dans xxxxxxxxxxxx car les salariés en zone « Actifs » représentent la plus forte proportion avec celle du xxxxxxxxxxxx (Mais dernier au SS). Une note encore renforcée par la présence d'une valeur de Reconnaissance très élevée pour xxxxxxxxxxxx.

Reconnaissance = 17,20 / 33

Valeur de référence : 16,03 / 33

Moyenne	Reconnaissance	Palmarès Reco	Taux de participation
XXXXXXXXXX	16,03	-	54,07%
XXXXXXXXXX	15,57	7 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXX	17,00	2 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXX	16,14	5 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXX	15,88	6 <sup>ème</sup>	27,59%
XXXXXXXXXX	17,00	3 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXX	17,20	1 <sup>er</sup>	83,33%
XXXXXXXXXX	14,57	9 <sup>ème</sup>	55,00%
XXXXXXXXXX	14,62	8 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXX	16,91	4 <sup>ème</sup>	64,29%

Voir ci-dessus.

Sens du travail = 39.40 / 52 Valeur de référence : 39,29

Moyenne	Sens du travail	Palmarès ST	Taux de participation
XXXXXXXXXX	39,29	-	54,07%
XXXXXXXXXX	38,21	8 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXX	38,29	7 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXX	40,57	2 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXX	41,25	1 <sup>er</sup>	27,59%
XXXXXXXXXX	40,14	3 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXX	39,40	5 <sup>ème</sup>	83,33%
XXXXXXXXXX	38,14	9 <sup>ème</sup>	55,00%
XXXXXXXXXX	39,65	4 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXX	38,41	6 <sup>ème</sup>	64,29%

Quelques notes vraiment basses (31, 32, 33) ont fait chuter une moyenne qui aurait pu être nettement plus haute. Pourquoi ces notes lorsque l'on constate par ailleurs (chez les autres votants) des notes vraiment très élevées ?

## 8 Questions en charge « négative »

### Q68. Je me sens tendu ou énervé

73% de « de temps en temps » contre 60% au général.

### Q69. J'ai une sensation de peur comme si quelque chose d'horrible allait m'arriver

Seul un salarié semble souffrir de la contrainte apportée par la mission xxxxxxxxxxxx.

### Q70. Je me fais du souci

Oui à 40% contre 30% au général.

### Q72. J'éprouve des sensations de peur et j'ai l'estomac noué

Il existe une certaine pression au xxxxxxxxxxxx puisque le score affiche 20% de « Très souvent et Assez souvent » contre seulement 6% au général.

## Q74 J'éprouve des sensations soudaines de panique

Pression confirmée avec cette question qui cumule 47% de « Assez souvent et Pas très souvent » contre 29% au général.

## Q10. Dans mon travail je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite

La pression se confirme à nouveau avec 67% de « Rarement et Jamais » contre 44% au général.

## Q11. Je suis consulté lorsqu'il y a des changements qui concernent mon travail

Sur un score globalement très positif, un salarié de détache.

## Q24. Je dois penser à trop de choses à la fois

80% de réponses positives ici, le cumul de tâches est nettement plus marqué que l'immédiateté même si un salarié se démarque encore.

## 23 Questions en charge « positive » ou « neutre »

Q33. Dans le cadre de mon travail, je suis exposé à des agressions verbales, des injures, des menaces

Q34. Dans le cadre de mon travail, je suis exposé à des agressions physiques

Q46. Je sais clairement ce que je fais dans mon travail

Q21. J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales

Q22. Je dois faire face à des demandes extérieures qui nécessitent une réponse immédiate

Q23. J'effectue mon travail dans le cadre d'un contrôle permanent de ma hiérarchie

Q75. Je prends plaisir aux mêmes choses qu'autrefois

Q76. Je ris et vois le bon côté des choses

Q77. Je suis de bonne humeur

Q78. J'ai l'impression de fonctionner au ralenti

Q79. Je ne m'intéresse plus à mon apparence

Q80. Je me réjouis à l'idée de faire certaines choses

Q81. Je peux prendre plaisir à un bon livre ou à une bonne émission de télévision

Q73. J'ai la bougeotte et n'arrive pas à tenir en place

Q71. Je peux rester tranquillement assis(e) à ne rien faire et me sentir décontracté(e)

Q47. Je me sens capable de faire le même travail jusqu'à ma retraite

Q48. Je suis en contact direct avec le public de vive voix en face à face

Q49. Je suis en contact direct avec le public de vive voix au téléphone

Q50. Je vis des tensions avec un public

Q51. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes en situation de détresse

Q52. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes que je dois calmer

Q53. Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur

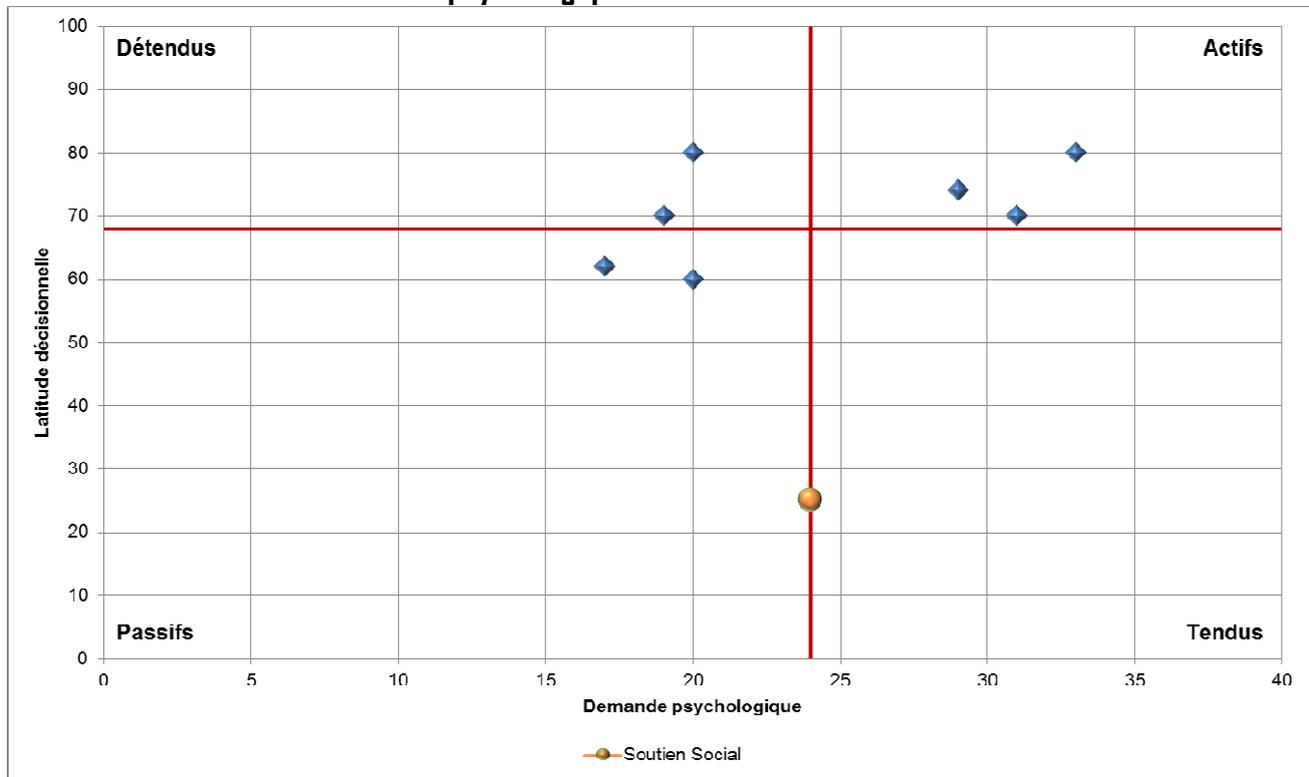
Q54. Il m'arrive d'avoir peur dans mon travail

## Conclusion

Un ensemble très positif pour xxxxxxxxxx malgré une surveillance à apporter aux 4 salariés en zone « Passif » et plus particulièrement aux 2 salariés à faible demande psychologique.

## Analyse xxxxxxxxxxxx

### Latitude décisionnelle et Demande psychologique



+ Soutien social = 25,00 / 32

Valeur de référence : 25,12 / 32

Moyenne	SS	Palmarès SS	Taux de participation
xxxxxxxxxxx	25,12	-	54,07%
xxxxxxxxxxx	24,79	6 <sup>ème</sup>	55,55%
xxxxxxxxxxx	23,21	8 <sup>ème</sup>	88,88%
xxxxxxxxxxx	26,00	4 <sup>ème</sup>	64,00%
xxxxxxxxxxx	22,63	9 <sup>ème</sup>	27,59%
xxxxxxxxxxx	25,00	5 <sup>ème</sup>	36,84%
xxxxxxxxxxx	26,47	2 <sup>ème</sup>	83,33%
xxxxxxxxxxx	27,00	1 <sup>er</sup>	55,00%
xxxxxxxxxxx	24,35	7 <sup>ème</sup>	43,05%
xxxxxxxxxxx	26,32	3 <sup>ème</sup>	64,29%

À l'image du xxxxxxxxxxxx le xxxxxxxxxxxx présente un questionnaire très partagé. En effet, sur un faible taux de participation à 36,84% on constate un avis très partagé de la population mi active mi détendue ou passive. Sur une note de Soutien Social tout juste dans la moyenne il n'est pas exclu que certains salariés (Mais pas tous) puissent avoir besoin d'un soutien ou d'une écoute. Dans la mesure d'une reconnaissance plutôt bonne, nous resterons vigilants dans la mesure où ou cette valeur de Reconnaissance (17%) est le fruit d'un avis également très partagé.

Reconnaissance = 17,00 / 33

Valeur de référence : 16,03 / 33

Moyenne	Reconnaissance	Palmarès Reco	Taux de participation
XXXXXXXXXX	16,03	-	54,07%
XXXXXXXXXX	15,57	7 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXX	17,00	2 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXX	16,14	5 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXX	15,88	6 <sup>ème</sup>	27,59%
XXXXXXXXXX	17,00	3 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXX	17,20	1 <sup>er</sup>	83,33%
XXXXXXXXXX	14,57	9 <sup>ème</sup>	55,00%
XXXXXXXXXX	14,62	8 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXX	16,91	4 <sup>ème</sup>	64,29%

Voir ci-dessus.

Sens du travail = 40,14 / 52 Valeur de référence : 39,29

Moyenne	Sens du travail	Palmarès ST	Taux de participation
XXXXXXXXXX	39,29	-	54,07%
XXXXXXXXXX	38,21	8 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXX	38,29	7 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXX	40,57	2 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXX	41,25	1 <sup>er</sup>	27,59%
XXXXXXXXXX	40,14	3 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXX	39,40	5 <sup>ème</sup>	83,33%
XXXXXXXXXX	38,14	9 <sup>ème</sup>	55,00%
XXXXXXXXXX	39,65	4 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXX	38,41	6 <sup>ème</sup>	64,29%

3<sup>ème</sup> au palmarès, globalement une bonne note même si un vote bas isolé apparaît également. Un (ou deux) salarié(s) essaye(nt) de nous dire quelque chose à travers son/leurs vote(s).

## 15 Questions en charge négatives

**Q47. Je me sens capable de faire le même travail jusqu'à ma retraite**

Tendance légèrement plus basse que la moyenne.

**Q51. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes en situation de détresse**

1 vote sur « La plupart du temps »

**Q53. Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur**

Répartition des scores différente de la moyenne, non préoccupante même si 1 vote se détache à nouveau.

**Q68. Je me sens tendu ou énervé**

2 votes à « Souvent » ce qui amène à 28% ce critère, soit plus du double de la moyenne générale.

**Q70. Je me fais du souci**

Avis très partagé sur cette question, 57% de « Occasionnellement » et 43% de « Assez souvent »

**Q73. J'ai la bougeotte et n'arrive pas à tenir en place**

A nouveau 2 votes se détachent.

**Q78. J'ai l'impression de fonctionner au ralenti**

A nouveau un vote isolé négatif, autrement RAS

**Q79. Je ne m'intéresse plus à mon apparence**

A nouveau un vote isolé négatif, autrement RAS

**Q80. Je me réjouis à l'idée de faire certaines choses**

A nouveau un vote isolé mais non négatif, autrement RAS

**Q10. Dans mon travail je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite**

71% de « Rarement », c'est la plus forte note négative de l'ensemble.

**Q11. Je suis consulté lorsqu'il y a des changements qui concernent mon travail**

Une question qui présente une analogie avec le questionnaire, un avis très partagé.

**Q21. J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales**

Des avis également très partagés.

**Q22. Je dois faire face à des demandes extérieures qui nécessitent une réponse immédiate**

Des avis également très partagés.

**Q23. J'effectue mon travail dans le cadre d'un contrôle permanent de ma hiérarchie**

Encore un avis très partagé qui vient confirmer une série d'avis analogues. Il n'est pas exclu que le management ne soit pas uniforme.

**Q46. Je sais clairement ce que je fais dans mon travail**

Un nouveau vote isolé négatif apparaît sur cette dernière question.

**16 Questions à charge « positive » ou « neutre »**

Q24. Je dois penser à trop de choses à la fois

Q33. Dans le cadre de mon travail, je suis exposé à des agressions verbales, des injures, des menaces

Q34. Dans le cadre de mon travail, je suis exposé à des agressions physiques

Q81. Je peux prendre plaisir à un bon livre ou à une bonne émission de télévision

Q74. J'éprouve des sensations soudaines de panique

Q75. Je prends plaisir aux mêmes choses qu'autrefois

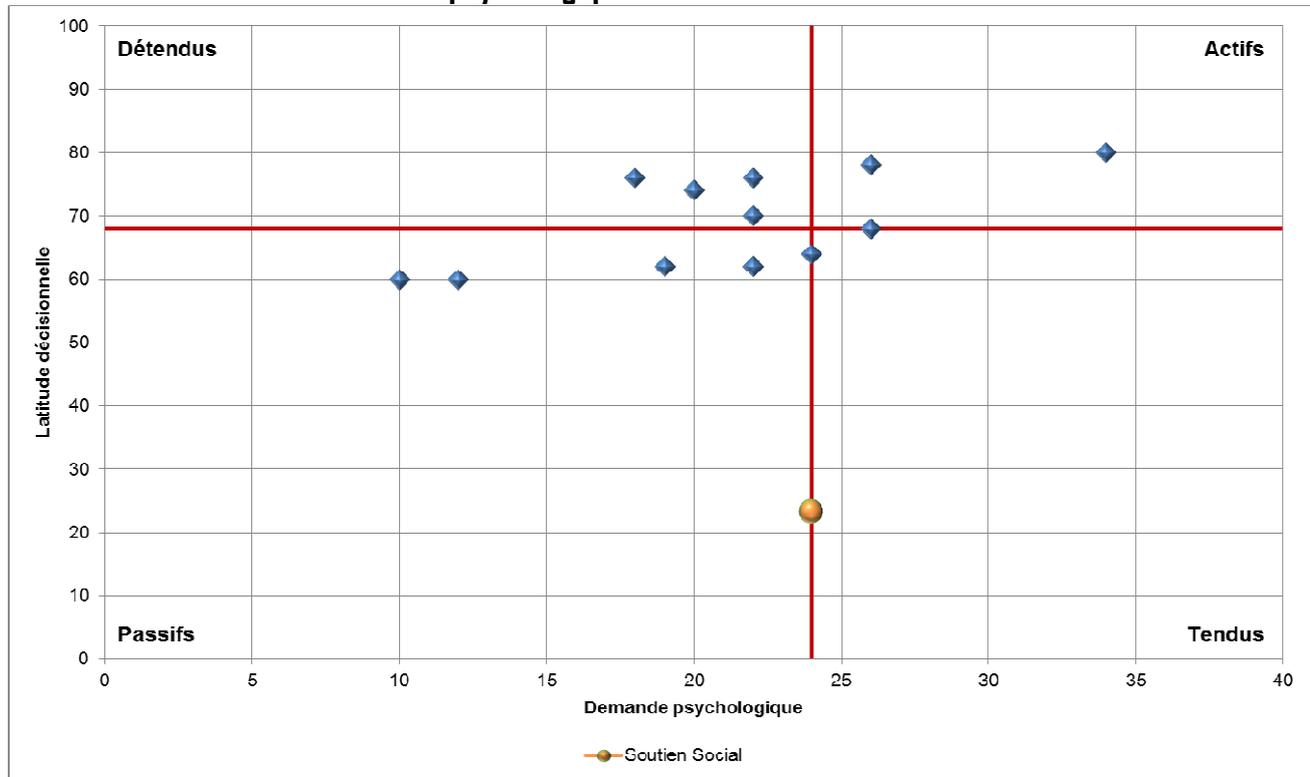
- Q76. Je ris et vois le bon côté des choses
- Q77. Je suis de bonne humeur
- Q71. Je peux rester tranquillement assis(e) à ne rien faire et me sentir décontracté(e)
- Q72. J'éprouve des sensations de peur et j'ai l'estomac noué
- Q69. J'ai une sensation de peur comme si quelque chose d'horrible allait m'arriver
- Q54. Il m'arrive d'avoir peur dans mon travail
- Q52. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes que je dois calmer
- Q48. Je suis en contact direct avec le public de vive voix en face à face
- Q49. Je suis en contact direct avec le public de vive voix au téléphone
- Q50. Je vis des tensions avec un public

## Conclusion

Bien qu'affichant un faible taux de 36% de participation, on peut deviner que les missions du xxxxxxxxxxxx sont vécues comme très différentes par les 7 votants. Les scores généraux de « Soutien Social », « Reconnaissance » et « Sens du Travail » étant relativement corrects, nous notons donc l'intérêt à porter aux 4 salariés en plus faible demande psychologique. Nous inviterions à s'exprimer les 63% de salariés qui n'ont pas voté.

## Analyse xxxxxxxxxxxx

### Latitude décisionnelle et Demande psychologique



+ Soutien social = 23,21 / 32

Valeur de référence : 25,12 / 32

Moyenne	SS	Palmarès SS	Taux de participation
xxxxxxxxxxx	25,12	-	54,07%
xxxxxxxxxxx	24,79	6 <sup>ème</sup>	55,55%
xxxxxxxxxxx	23,21	8 <sup>ème</sup>	88,88%
xxxxxxxxxxx	26,00	4 <sup>ème</sup>	64,00%
xxxxxxxxxxx	22,63	9 <sup>ème</sup>	27,59%
xxxxxxxxxxx	25,00	5 <sup>ème</sup>	36,84%
xxxxxxxxxxx	26,47	2 <sup>ème</sup>	83,33%
xxxxxxxxxxx	27,00	1 <sup>er</sup>	55,00%
xxxxxxxxxxx	24,35	7 <sup>ème</sup>	43,05%
xxxxxxxxxxx	26,32	3 <sup>ème</sup>	64,29%

Le résultat de xxxxxxxxxxxx est visuellement très « allongé » avec une dominante entre « détendus » et « passifs ». 2 votes apparaissent sur les lignes médianes, donc peu marqués. Bien que 8<sup>ème</sup> au palmarès du Soutien Social, cette note ne présente pas de facteur aggravant puisque aucun salarié ne semble vraiment en difficulté. De plus, 2<sup>ème</sup> au palmarès de la Reconnaissance avec le xxxxxxxxxxxx, rien ne semble réellement préoccupant dans cette xxxxxxxxxxxx. Ces résultats et commentaires présentent un bon taux de fiabilité (Le meilleur) puisque cette xxxxxxxxxxxx affiche un taux de participation de 88,88%.

Reconnaissance = 17,00 / 33

Valeur de référence : 16,03 / 33

Moyenne	Reconnaissance	Palmarès Reco	Taux de participation
XXXXXXXXXX	16,03	-	54,07%
XXXXXXXXXX	15,57	7 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXX	17,00	2 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXX	16,14	5 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXX	15,88	6 <sup>ème</sup>	27,59%
XXXXXXXXXX	17,00	3 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXX	17,20	1 <sup>er</sup>	83,33%
XXXXXXXXXX	14,57	9 <sup>ème</sup>	55,00%
XXXXXXXXXX	14,62	8 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXX	16,91	4 <sup>ème</sup>	64,29%

Voir ci-dessus.

Sens du travail = 38,29 / 52 Valeur de référence : 39,29

Moyenne	Sens du travail	Palmarès ST	Taux de participation
XXXXXXXXXX	39,29	-	54,07%
XXXXXXXXXX	38,21	8 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXX	38,29	7 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXX	40,57	2 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXX	41,25	1 <sup>er</sup>	27,59%
XXXXXXXXXX	40,14	3 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXX	39,40	5 <sup>ème</sup>	83,33%
XXXXXXXXXX	38,14	9 <sup>ème</sup>	55,00%
XXXXXXXXXX	39,65	4 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXX	38,41	6 <sup>ème</sup>	64,29%

7<sup>ème</sup> au palmarès, une note assez faible et peu étonnante compte tenu des votes précédents et de leurs tendances. Au détail, on remarque à nouveau un avis très partagé.

## 12 Question en charge « négative »

### Q49. Je suis en contact direct avec le public de vive voix au téléphone

Les avis partagés existent nettement sur cette question. Une source potentiellement importante de différence.

### Q51. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes en situation de détresse

1 vote sur « Toujours », une mission particulière ?

### Q54. Il m'arrive d'avoir peur dans mon travail

93% de « Jamais ou Rarement », un nouveau vote isolé.

### Q76. Je ris et vois le bon côté des choses

Un vote à tendance plus basse que la moyenne conforté par 1 vote préoccupant.

**Q77. Je suis de bonne humeur**

Un ensemble analogue aux moyennes générales mais l vote à nouveau préoccupant.

**Q78. J'ai l'impression de fonctionner au ralenti**

A nouveau un vote isolé négatif, autrement RAS

**Q79. Je ne m'intéresse plus à mon apparence**

A nouveau un vote isolé négatif, autrement RAS

**Q80. Je me réjouis à l'idée de faire certaines choses**

A nouveau un vote isolé négatif, autrement RAS

**Q81. Je peux prendre plaisir à un bon livre ou à une bonne émission de télévision**

A nouveau un vote isolé négatif, autrement RAS

**Compte tenu du cumul de votes isolés négatifs et impactant directement le moral individuel de l' salarié votant isolé, nous pensons qu'une personne présente des caractéristiques de « déprime ».**

**Q11. Je suis consulté lorsqu'il y a des changements qui concernent mon travail**

Une réelle irrégularité sur cette question, ceci peut démontrer un management pas totalement uniforme.

**Q23. J'effectue mon travail dans le cadre d'un contrôle permanent de ma hiérarchie**

Un parfait 50% / 50% entre oui et non à cette question, nous confirmons que le management n'est pas uniforme dans cette xxxxxxxxxxxx.

**Q46. Je sais clairement ce que je fais dans mon travail**

Un nouveau vote isolé négatif apparaît sur cette dernière question. Cela vient à nouveau confirmer notre analyse. Les causes probables de cette possible « déprime » chez l' salarié isolé sont certainement multiples puisque le vote à tendance basse revient assez souvent sur des questions très différentes. En cela, rien n'indique pour autant que la source « est » le travail mais que ce soit le cas ou non, l'environnement professionnel reste un facteur à risque. Il serait vivement utile de « détecter » ce salarié.

**19 Questions à charge « positive » ou « neutre »**

Q24. Je dois penser à trop de choses à la fois

Q33. Dans le cadre de mon travail, je suis exposé à des agressions verbales, des injures, des menaces

Q34. Dans le cadre de mon travail, je suis exposé à des agressions physiques

Q21. J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales

Q22. Je dois faire face à des demandes extérieures qui nécessitent une réponse immédiate

Q10. Dans mon travail je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite

Q68. Je me sens tendu ou énervé

Q69. J'ai une sensation de peur comme si quelque chose d'horrible allait m'arriver

Q70. Je me fais du souci

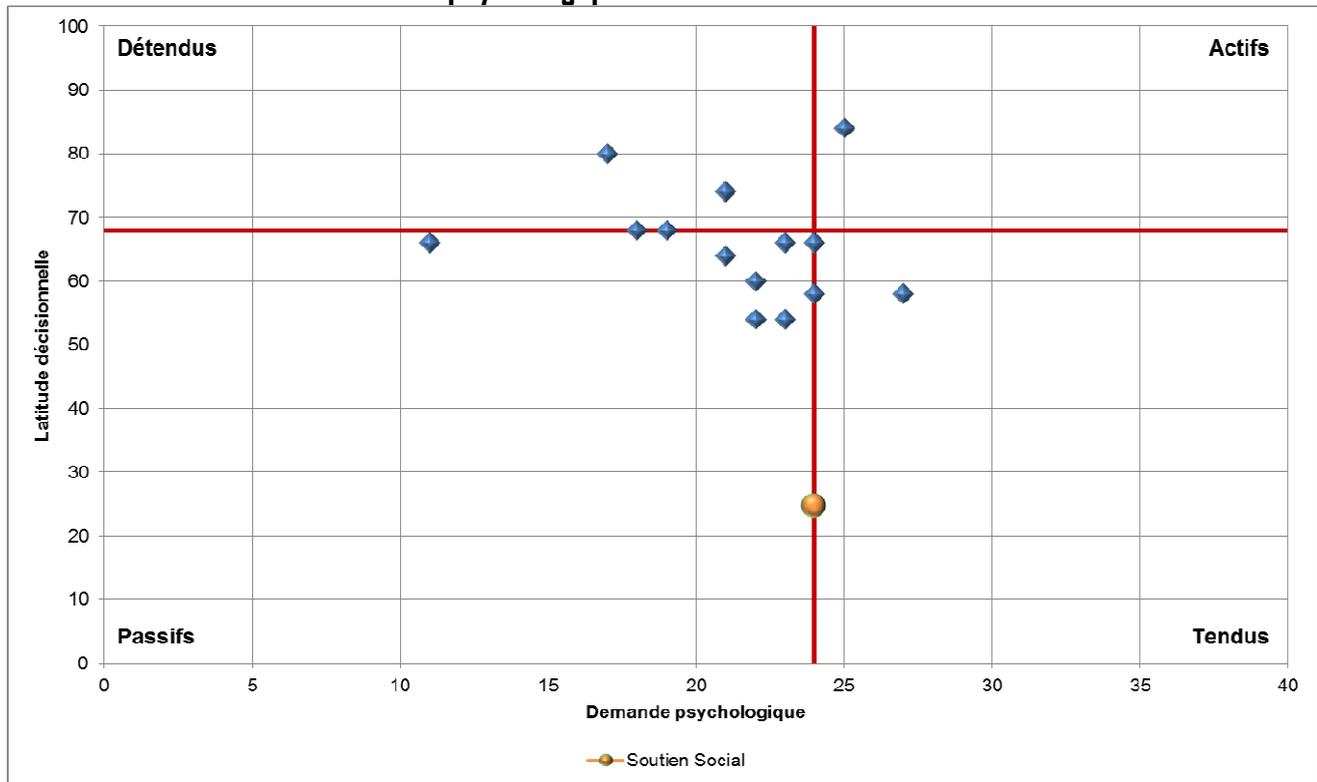
- Q71. Je peux rester tranquillement assis(e) à ne rien faire et me sentir décontracté(e)  
Q72. J'éprouve des sensations de peur et j'ai l'estomac noué  
Q73. J'ai la bougeotte et n'arrive pas à tenir en place  
Q74. J'éprouve des sensations soudaines de panique  
Q75. Je prends plaisir aux mêmes choses qu'autrefois  
Q52. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes que je dois calmer  
Q53. Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur  
Q50. Je vis des tensions avec un public  
Q47. Je me sens capable de faire le même travail jusqu'à ma retraite  
Q48. Je suis en contact direct avec le public de vive voix en face à face

### Conclusion

Bien que présentant un résultat globalement assez positif pour cette xxxxxxxxxxxx, il faut rester vigilant dans ce type de contextes où la réelle faible demande psychologique peut favoriser l'apparition de « Bore-Out » (Epuisement professionnel par ennui). La relation avec le public restant un net facteur de différenciation, il semble important de compenser également par une différenciation d'accompagnement au quotidien et s'assurer que les effets du management puissent se « lisser » dans le futur afin de permettre notamment à au salarié en possible « déprime » d'être détecté et reçu.

## Analyse xxxxxxxxxxxx

### Latitude décisionnelle et Demande psychologique



+ Soutien social = 24,79 / 32

Valeur de référence : 25,12 / 32

Moyenne	SS	Palmarès SS	Taux de participation
xxxxxxxxxxx	25,12	-	54,07%
xxxxxxxxxxx	24,79	6 <sup>ème</sup>	55,55%
xxxxxxxxxxx	23,21	8 <sup>ème</sup>	88,88%
xxxxxxxxxxx	26,00	4 <sup>ème</sup>	64,00%
xxxxxxxxxxx	22,63	9 <sup>ème</sup>	27,59%
xxxxxxxxxxx	25,00	5 <sup>ème</sup>	36,84%
xxxxxxxxxxx	26,47	2 <sup>ème</sup>	83,33%
xxxxxxxxxxx	27,00	1 <sup>er</sup>	55,00%
xxxxxxxxxxx	24,35	7 <sup>ème</sup>	43,05%
xxxxxxxxxxx	26,32	3 <sup>ème</sup>	64,29%

Le résultat de xxxxxxxxxxxx marque nettement sa tendance. Une population à dominante « Détendus » et surtout dans le « Passifs ». Une participation assez moyenne de 55,55% soit seulement 15 votants sur 27 salariés. Une note de Soutien Social plutôt basse avec sa 6<sup>ème</sup> position au palmarès, renforcée par une 7<sup>ème</sup> position en termes de Reconnaissance. Un ensemble finalement pas réellement préoccupant sauf pour un salarié plutôt « engagé » dans la zone dite « Tendues ». Le reste de l'ensemble, au regard des réponses globales, semble marqué davantage « d'ennui » que de pression. Nous pensons assez probable que nous soyons ici en présence d'un contexte favorisant un syndrome d'épuisement professionnel par l'ennui ou « **bore-out** ». Il s'agit d'un trouble psychologique engendré par le manque de travail, l'ennui et, par conséquent, l'absence de satisfaction dans le cadre professionnel. Il affecte couramment les salariés travaillant en entreprise mais aussi ceux de la fonction publique, notamment les travailleurs du secteur tertiaire.

Reconnaissance = 15,57 / 33

Valeur de référence : 16,03 / 33

Moyenne	Reconnaissance	Palmarès Reco	Taux de participation
XXXXXXXXXX	16,03	-	54,07%
XXXXXXXXXX	15,57	7 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXX	17,00	2 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXX	16,14	5 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXX	15,88	6 <sup>ème</sup>	27,59%
XXXXXXXXXX	17,00	3 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXX	17,20	1 <sup>er</sup>	83,33%
XXXXXXXXXX	14,57	9 <sup>ème</sup>	55,00%
XXXXXXXXXX	14,62	8 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXX	16,91	4 <sup>ème</sup>	64,29%

Voir ci-dessus.

Sens du travail = 38,21 / 52 Valeur de référence : 39,29

Moyenne	Sens du travail	Palmarès ST	Taux de participation
XXXXXXXXXX	39,29	-	54,07%
XXXXXXXXXX	38,21	8 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXX	38,29	7 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXX	40,57	2 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXX	41,25	1 <sup>er</sup>	27,59%
XXXXXXXXXX	40,14	3 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXX	39,40	5 <sup>ème</sup>	83,33%
XXXXXXXXXX	38,14	9 <sup>ème</sup>	55,00%
XXXXXXXXXX	39,65	4 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXX	38,41	6 <sup>ème</sup>	64,29%

8<sup>ème</sup> au palmarès, le Sens du travail présente lui aussi un caractère aggravant qui vient renforcer notre avis sur l'intérêt à la tâche et le risque de Bore-Out.

## 7 Question en charge « négative »

**Q71. Je peux rester tranquillement assis(e) à ne rien faire et me sentir décontracté(e)**

Un avis assez partagé sur cette question.

**Q78. J'ai l'impression de fonctionner au ralenti**

21% de « Presque toujours et Très souvent » contre 9% au général.

**Q10. Dans mon travail je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite**

50% / 50% avis partagé

**Q11. Je suis consulté lorsqu'il y a des changements qui concernent mon travail**

Des votes également assez partagés sur cette question.

**Q22. Je dois faire face à des demandes extérieures qui nécessitent une réponse immédiate**

50% / 50% avis partagé à nouveau, les missions semblent très différentes pour cette population d salariés.

## Q23. J'effectue mon travail dans le cadre d'un contrôle permanent de ma hiérarchie

Seuls 21% engsalarié une réponse « Plutôt d'accord » note certes faible mais bien distinguée des 79% d'avis négatifs.

## Q33. Dans le cadre de mon travail, je suis exposé à des agressions verbales, des injures, des menaces

21% de « La plupart du temps », probablement les mêmes que ceux détectés précédemment.

### 24 Questions en charge « positive » ou « neutre »

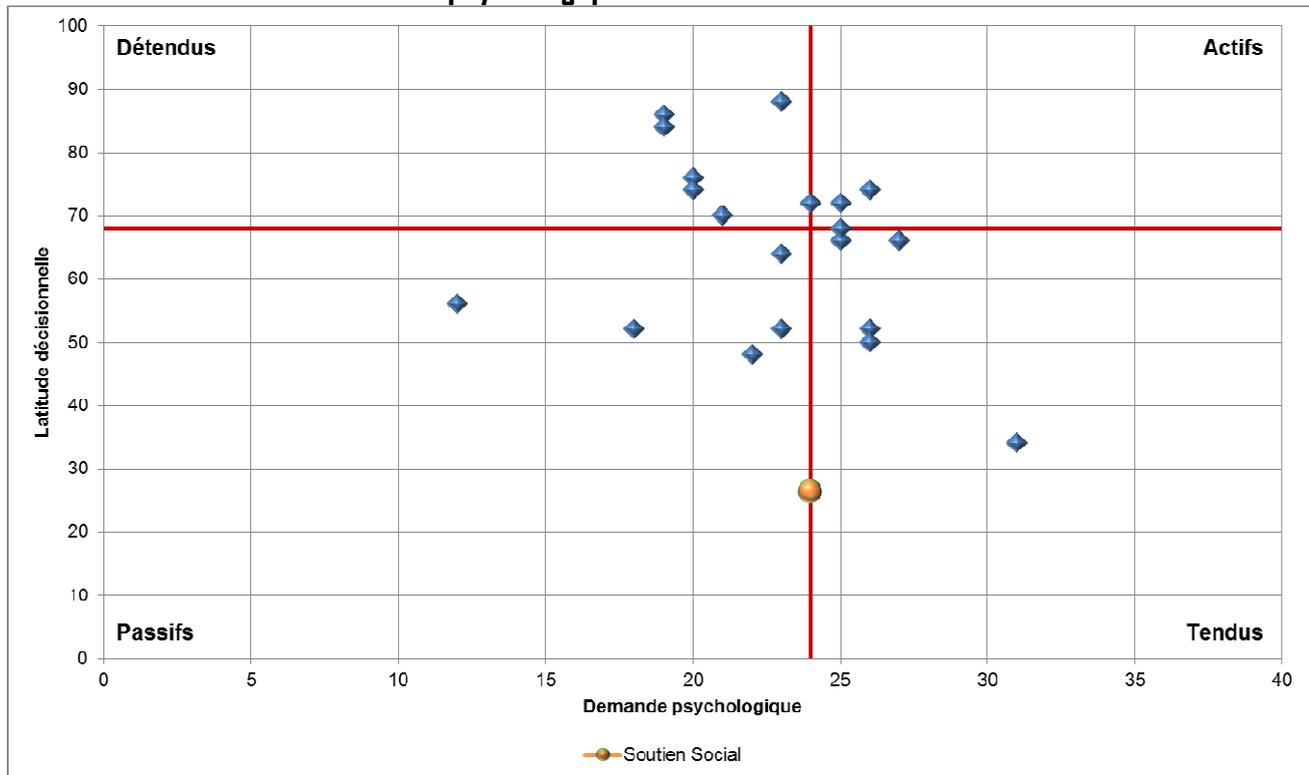
- Q34. Dans le cadre de mon travail, je suis exposé à des agressions physiques
- Q46. Je sais clairement ce que je fais dans mon travail
- Q24. Je dois penser à trop de choses à la fois
- Q21. J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales
- Q79. Je ne m'intéresse plus à mon apparence
- Q80. Je me réjouis à l'idée de faire certaines choses
- Q81. Je peux prendre plaisir à un bon livre ou à une bonne émission de télévision
- Q72. J'éprouve des sensations de peur et j'ai l'estomac noué
- Q73. J'ai la bougeotte et n'arrive pas à tenir en place
- Q74. J'éprouve des sensations soudaines de panique
- Q75. Je prends plaisir aux mêmes choses qu'autrefois
- Q76. Je ris et vois le bon côté des choses
- Q77. Je suis de bonne humeur
- Q68. Je me sens tendu ou énervé
- Q69. J'ai une sensation de peur comme si quelque chose d'horrible allait m'arriver
- Q70. Je me fais du souci
- Q47. Je me sens capable de faire le même travail jusqu'à ma retraite
- Q48. Je suis en contact direct avec le public de vive voix en face à face
- Q49. Je suis en contact direct avec le public de vive voix au téléphone
- Q50. Je vis des tensions avec un public
- Q51. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes en situation de détresse
- Q52. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes que je dois calmer
- Q53. Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur
- Q54. Il m'arrive d'avoir peur dans mon travail

### Conclusion

Seulement 7 questions à noter en charge négative et aucun commentaire de rédaction libre. xxxxxxxxxx confirme sa situation sans risque de « Burn-Out » mais relativement élevé en « Bore-Out ». Dans un cadre sans contrôle permanent de la hiérarchie, la pression n'est que peu importante ce qui peut également favoriser le « Bore-out ». Les salariés en relation avec le public restent néanmoins exposés à une contrainte émotionnelle marquée. Il serait intéressant d'apprécier les charges respectives de travail.

## Analyse xxxxxxxxxxxx

### Latitude décisionnelle et Demande psychologique



+ Soutien social = 26,32 / 32

Valeur de référence : 25,12 / 32

Moyenne	SS	Palmarès SS	Taux de participation
xxxxxxxxxx	25,12	-	54,07%
xxxxxxxxxx	24,79	6 <sup>ème</sup>	55,55%
xxxxxxxxxx	23,21	8 <sup>ème</sup>	88,88%
xxxxxxxxxx	26,00	4 <sup>ème</sup>	64,00%
xxxxxxxxxx	22,63	9 <sup>ème</sup>	27,59%
xxxxxxxxxx	25,00	5 <sup>ème</sup>	36,84%
xxxxxxxxxx	26,47	2 <sup>ème</sup>	83,33%
xxxxxxxxxx	27,00	1 <sup>er</sup>	55,00%
xxxxxxxxxx	24,35	7 <sup>ème</sup>	43,05%
xxxxxxxxxx	26,32	3 <sup>ème</sup>	64,29%

Le résultat de xxxxxxxxxxxx présente un visuel très « éclaté » avec présences isolées d'extrêmes. Des salariés votants occupants de manière assez équilibrée toutes les zones du tableau. Un Soutien Social et une Reconnaissance relativement bonne qui permettent de maintenir le quotidien pour les plus en difficulté. Bien qu'affichant un assez bon taux de participation de 64,29%, 5 questionnaires ont été refusés par nos services (Incomplets, raturés, non engagés ou reformulés). Nous resterons vigilants dans nos commentaires sur cette xxxxxxxxxxxx dans la mesure où les salariés sont partagés sur 2 sites et sous 2 encadrants de proximité différents. Cela peut fortement conditionner des votes irréguliers mais difficilement explicables dans ce contexte de votes sous la même « étiquette ». On constate dans les commentaires de rédaction libre un avis partagé également.

Reconnaissance = 16,91 / 33

Valeur de référence : 16,03 / 33

Moyenne	Reconnaissance	Palmarès Reco	Taux de participation
XXXXXXXXXX	16,03	-	54,07%
XXXXXXXXXX	15,57	7 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXX	17,00	2 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXX	16,14	5 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXX	15,88	6 <sup>ème</sup>	27,59%
XXXXXXXXXX	17,00	3 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXX	17,20	1 <sup>er</sup>	83,33%
XXXXXXXXXX	14,57	9 <sup>ème</sup>	55,00%
XXXXXXXXXX	14,62	8 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXX	16,91	4 <sup>ème</sup>	64,29%

Voir ci-dessus.

Sens du travail = 38.41 / 52 Valeur de référence : 39,29

Moyenne	Sens du travail	Palmarès ST	Taux de participation
XXXXXXXXXX	39,29	-	54,07%
XXXXXXXXXX	38,21	8 <sup>ème</sup>	55,55%
XXXXXXXXXX	38,29	7 <sup>ème</sup>	88,88%
XXXXXXXXXX	40,57	2 <sup>ème</sup>	64,00%
XXXXXXXXXX	41,25	1 <sup>er</sup>	27,59%
XXXXXXXXXX	40,14	3 <sup>ème</sup>	36,84%
XXXXXXXXXX	39,40	5 <sup>ème</sup>	83,33%
XXXXXXXXXX	38,14	9 <sup>ème</sup>	55,00%
XXXXXXXXXX	39,65	4 <sup>ème</sup>	43,05%
XXXXXXXXXX	38,41	6 <sup>ème</sup>	64,29%

6<sup>ème</sup> au palmarès, le sens du travail est une valeur qui reste assez faible. Nous notons un score isolé très faible (25) se détachant des autres et qui pourrait correspondre à l' salarié « Tendus » (Préoccupant) apparu dans le tableau (I).

## 15 Questions en charge « négative »

**Q47. Je me sens capable de faire le même travail jusqu'à ma retraite**

Des avis très partagés et assez uniformes dans les critères.

**Q48. Je suis en contact direct avec le public de vive voix en face à face**

Quasiment 50% / 50%

**Q49. Je suis en contact direct avec le public de vive voix au téléphone**

Idem

**Q50. Je vis des tensions avec un public**

23% d'avis positifs contre 15% au général.

**Q52. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes que je dois calmer**

23% d'avis positifs contre 11% au général

**Q53. Dans mon travail, je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur**

Quasiment 50% / 50%. Est-ce le contact avec le public qui est responsable de cette note ou l'encadrement de proximité ?

**Q70. Je me fais du souci**

1 vote isolé en « Très souvent »

**Q72. J'éprouve des sensations de peur et j'ai l'estomac noué**

Tendance légèrement plus marquée qu'au général.

**Q11. Je suis consulté lorsqu'il y a des changements qui concernent mon travail**

Un score assez analogue au général avec néanmoins un plus fort taux de « Pas du tout d'accord » 18% contre 7% au général.

**Q21. J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales**

A nouveau 1 score isolé, RAS pour le reste.

**Q22. Je dois faire face à des demandes extérieures qui nécessitent une réponse immédiate**

77% d'immédiateté demandée dans cette XXXXXXXX.

**Q23. J'effectue mon travail dans le cadre d'un contrôle permanent de ma hiérarchie**

68% de réponses négatives, un contrôle soit très différent d'un site à l'autre, soit assez peu présent de manière générale.

**Q24. Je dois penser à trop de choses à la fois**

82% de votes positifs contre 70% au général. Pas réellement significatif.

**Q33. Dans le cadre de mon travail, je suis exposé à des agressions verbales, des injures, des menaces**

18% de « La plupart du temps » c'est globalement beaucoup face au 10% du général.

**Q46. Je sais clairement ce que je fais dans mon travail**

100% de « Toujours et La plupart du temps », des missions et tâches très claires pour tout le monde. Le salarié isolé votant généralement au négatif, et repéré sur le tableau(l) ainsi qu'au « Sens du travail » ne s'est pas exprimé ici. Selon notre analyse il y a là une inconnue à investiguer davantage.

**16 Questions en charge « positive » ou « neutre »**

- Q34. Dans le cadre de mon travail, je suis exposé à des agressions physiques
- Q74. J'éprouve des sensations soudaines de panique
- Q75. Je prends plaisir aux mêmes choses qu'autrefois
- Q76. Je ris et vois le bon côté des choses
- Q77. Je suis de bonne humeur
- Q78. J'ai l'impression de fonctionner au ralenti
- Q79. Je ne m'intéresse plus à mon apparence
- Q80. Je me réjouis à l'idée de faire certaines choses
- Q81. Je peux prendre plaisir à un bon livre ou à une bonne émission de télévision
- Q10. Dans mon travail je peux interrompre momentanément mon travail quand je le souhaite
- Q73. J'ai la bougeotte et n'arrive pas à tenir en place
- Q71. Je peux rester tranquillement assis(e) à ne rien faire et me sentir décontracté(e)
- Q54. Il m'arrive d'avoir peur dans mon travail
- Q68. Je me sens tendu ou énervé
- Q69. J'ai une sensation de peur comme si quelque chose d'horrible allait m'arriver
- Q51. Dans le cadre de mon travail, je suis en contact avec des personnes en situation de détresse

**Conclusion**

15 Questions en charge négative, c'est beaucoup de réponses sur cette charge. Bien que les chiffres ne soient pas réellement alarmants, il se dégage un sentiment de confusion et d'irrégularité pour ne pas dire d'incohérence. Nous sommes frappés par ces divergences de scores et pensons que les éléments suivants :

- 2 sites géographiques
- des missions avec ou sans relation avec le public (La qualité de la relation avec le public semble réellement médiocre)
- un encadrement de proximité différent

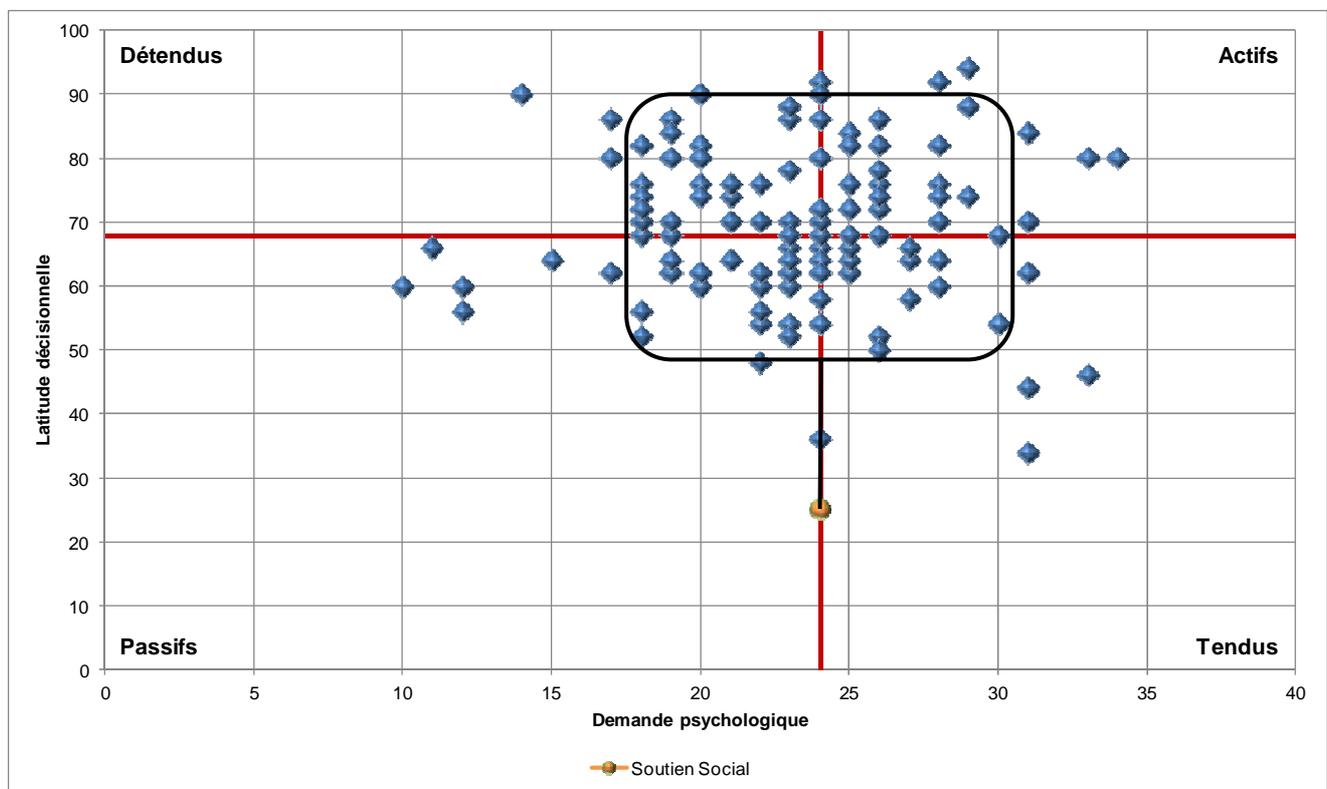
renforcent la difficulté à statuer précisément, d'autant que 35% de la population ne s'est pas exprimée non plus. Le contrôle hiérarchique ne semble pas fortement présent dans un univers où l'immédiateté prédomine assez nettement. Enfin, les 2 salariés présents sur le tableau dans les extrêmes, nous préoccupent réellement, il s'agirait de les détecter assez rapidement.

## Conclusions générales

XXXXXXXXXXXX ne présente pas de « syndrome » qui lui serait spécifique et ceci présente un aspect très important face aux « syndromes » déjà connus (France télécom, Total, Police Nationale, Professorat...) Aucune des XXXXXXXX ne présente non plus ce risque de « syndrome ». Cette caractéristique apporte l'énorme avantage de ne pas contraindre à réaliser des travaux de grandes envergures qui répondraient à une problématique commune. A contrario, chacune (ou presque) des XXXXXXXX réclame à être investiguée en détail sur les quelques rares cas même si certains d'entres-eux trouvent probablement leur source dans la vie privée des salariés.

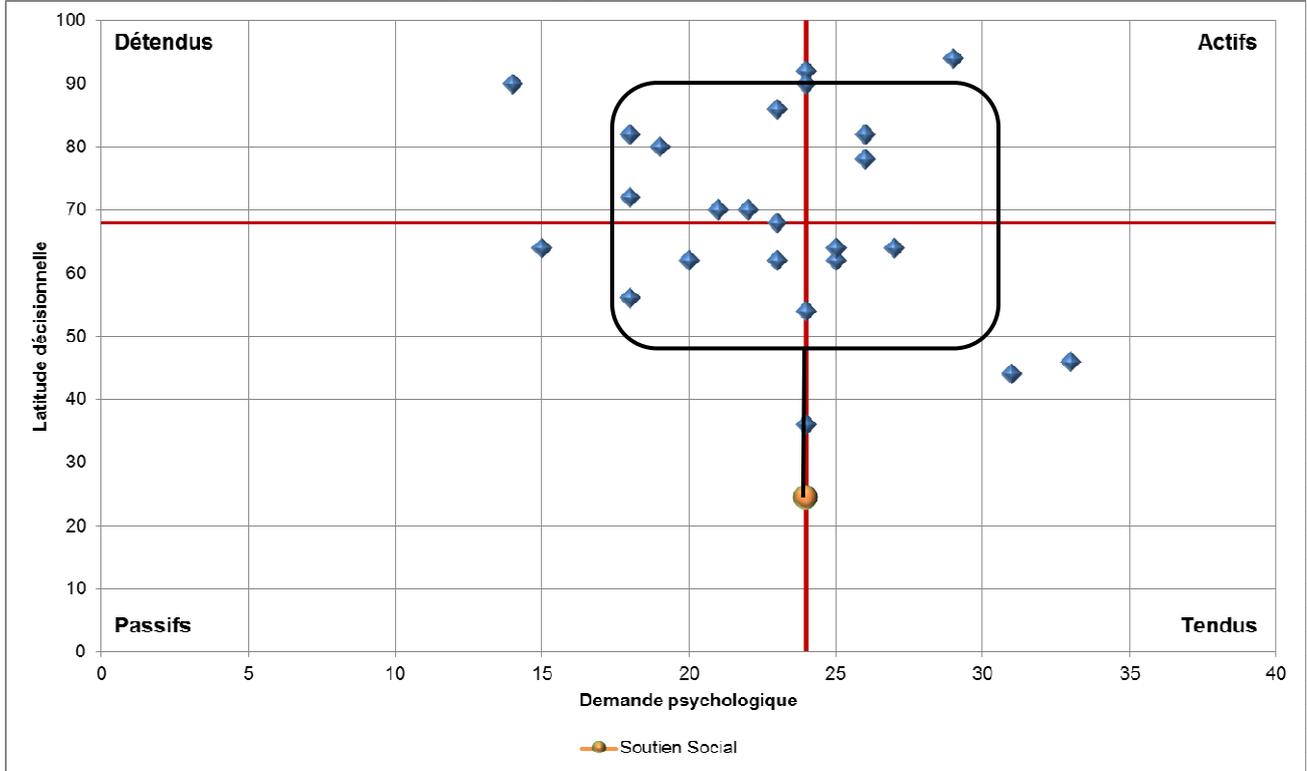
Nous présentons, sur le graphique ci-dessous le résultat du questionnaire (Karasek seulement) en y ajoutant une mire reliée au niveau de Soutien Social qui constitue ce que l'on pourrait appeler une « Zone de confort » à l'intérieur de laquelle les préoccupations ne sont à priori que peu importantes.

On distingue donc une vingtaine de salariés plus préoccupants. Afin de les cibler davantage, nous avons repris ci-dessous l'ensemble des graphiques par service pour y apposer cette « mire » (Ajustée au Soutien Social) afin de cibler les salariés en risque potentiel. Nous insistons sur le fait que, le questionnaire à lui seul ne suffit pas à confirmer la présence ou non de RPS et le « Karasek » ne représente quand à lui que 32% de l'ensemble du questionnaire. En cela, il ne fournit qu'une indication sur les « sphères » à investiguer davantage et les potentiels salariés à risque. Seule une enquête « Terrain » confirmera la véracité ou non des ces possibles RPS.



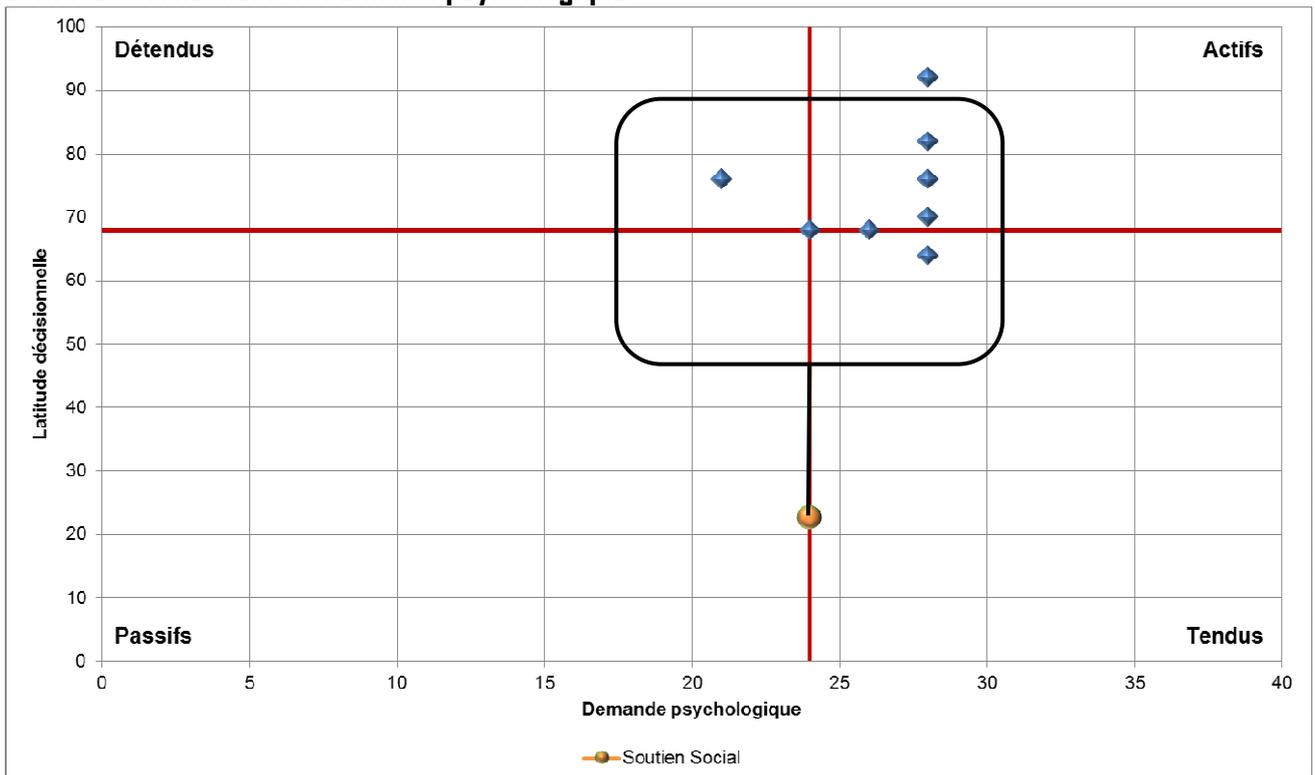
## Analyse xxxxxxxxxxxx

### Latitude décisionnelle et Demande psychologique



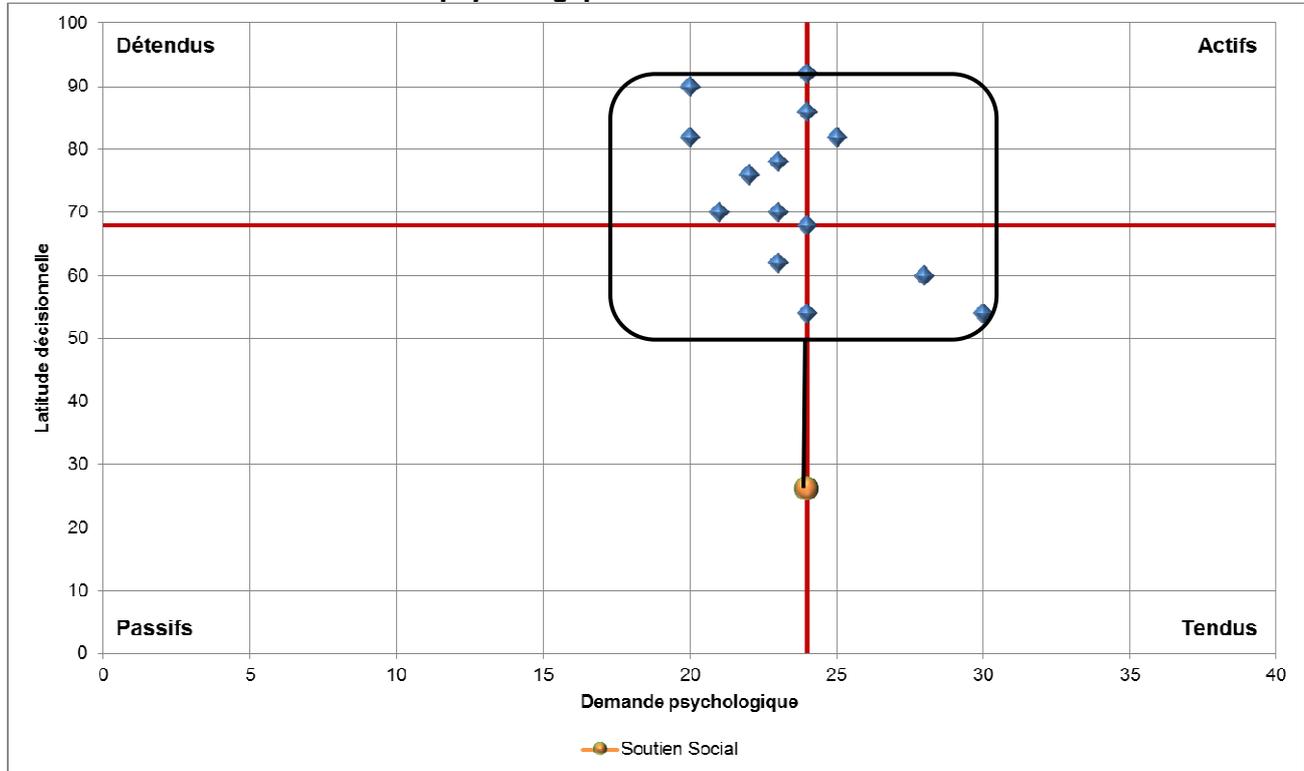
## Analyse xxxxxxxxxxxx

### Latitude décisionnelle et Demande psychologique



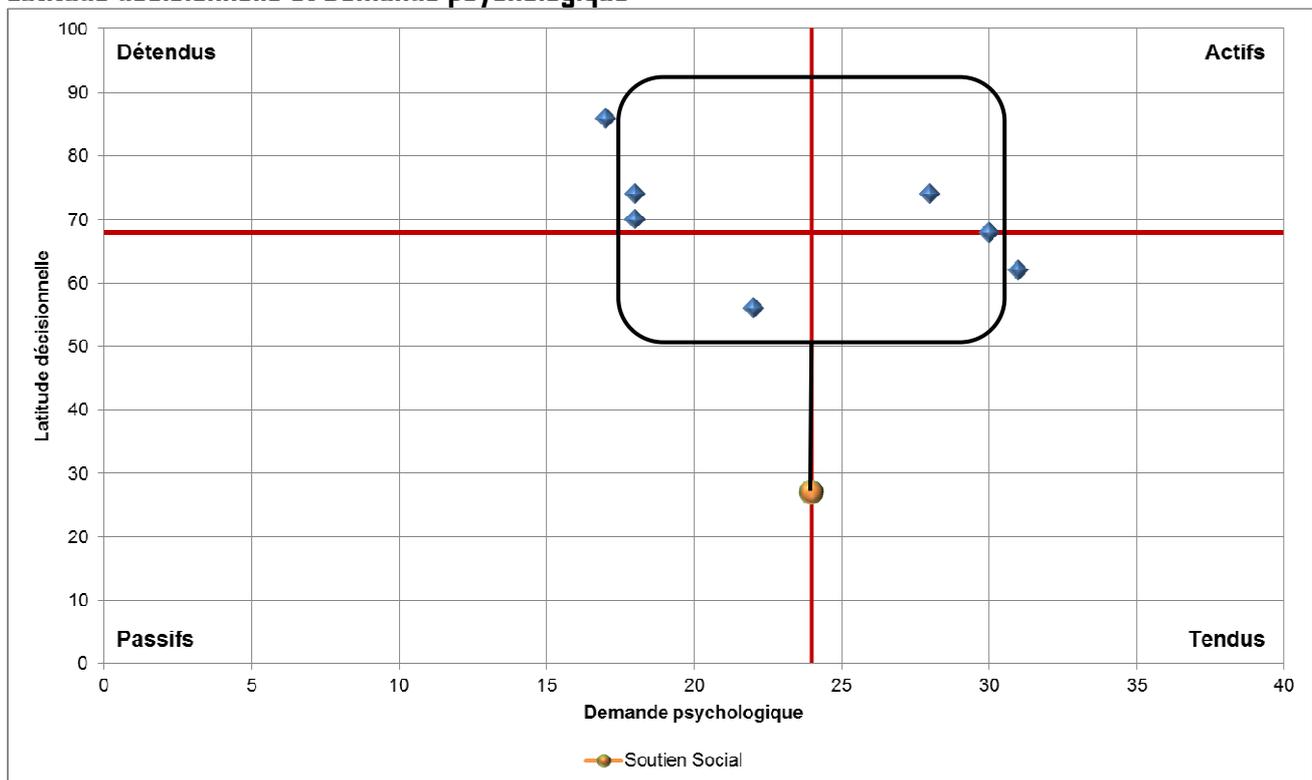
## Analyse xxxxxxxxxx

### Latitude décisionnelle et Demande psychologique



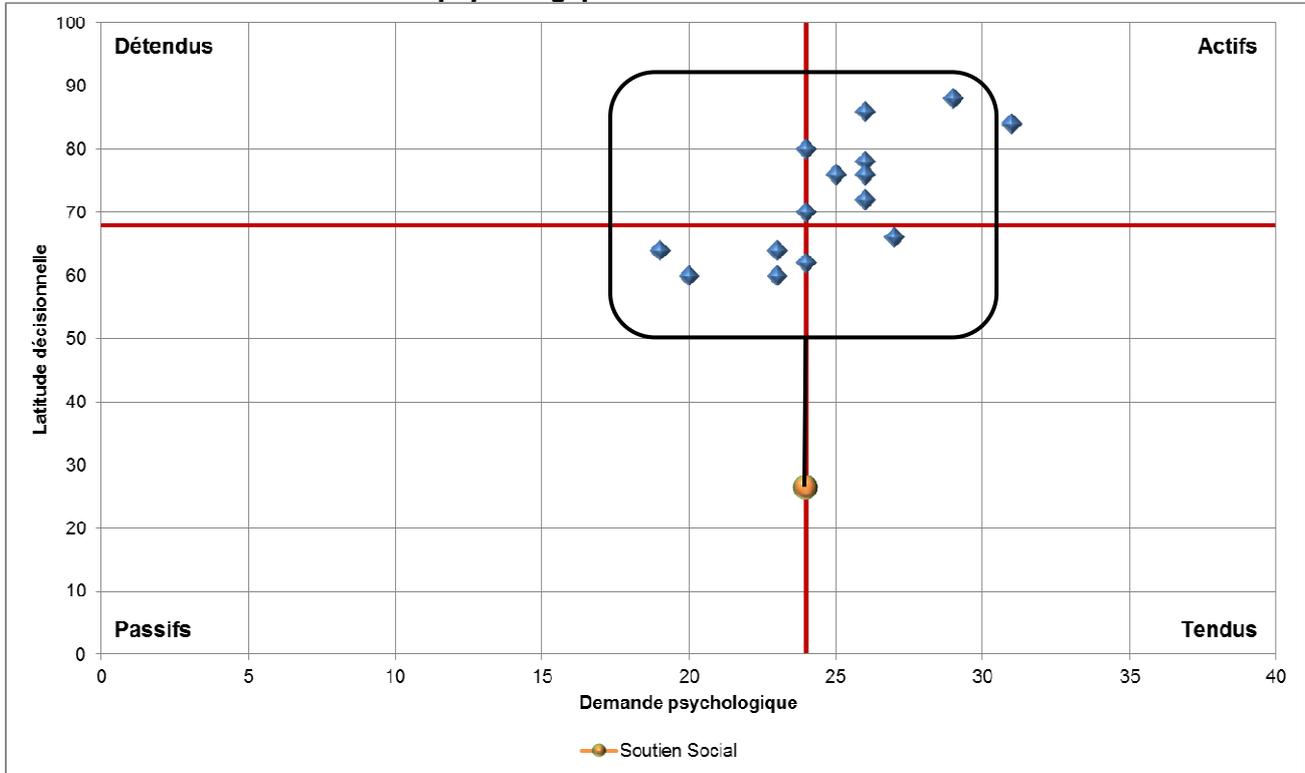
## Analyse xxxxxxxxxx

### Latitude décisionnelle et Demande psychologique



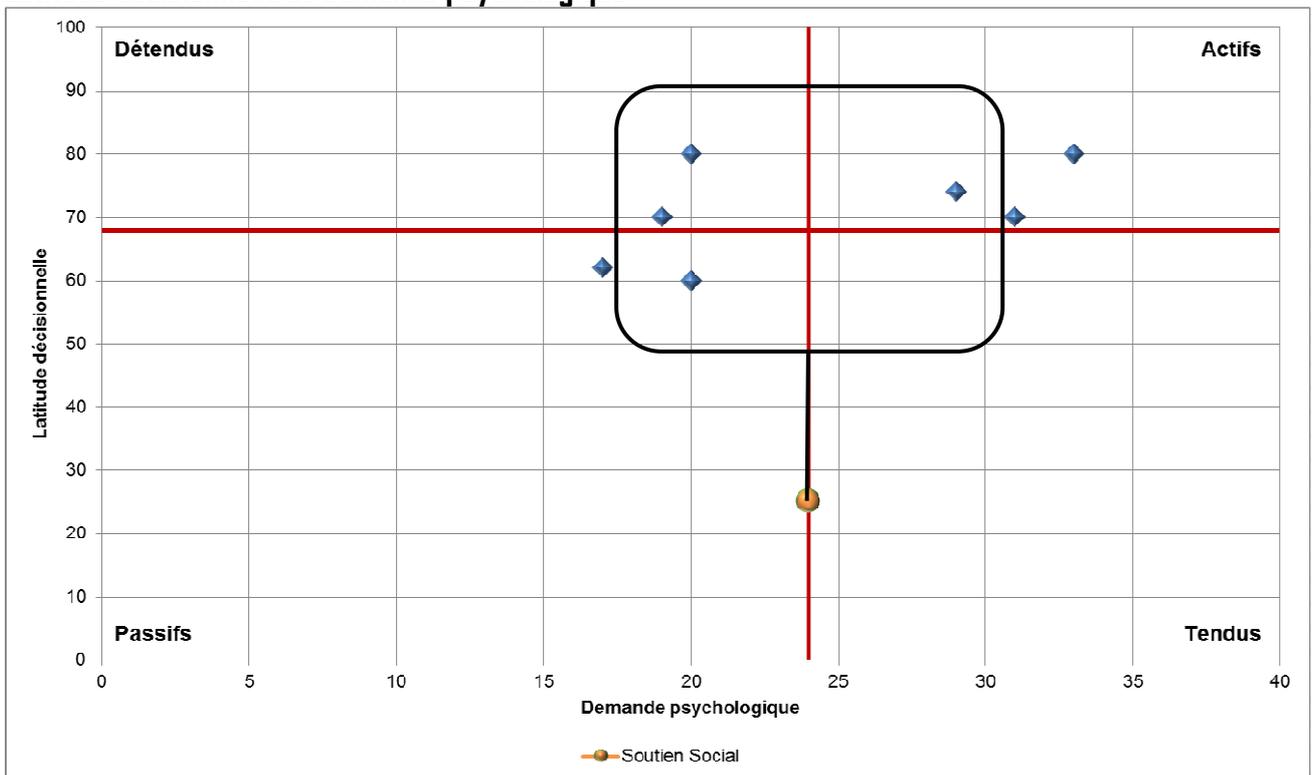
## Analyse xxxxxxxxxxxx

### Latitude décisionnelle et Demande psychologique



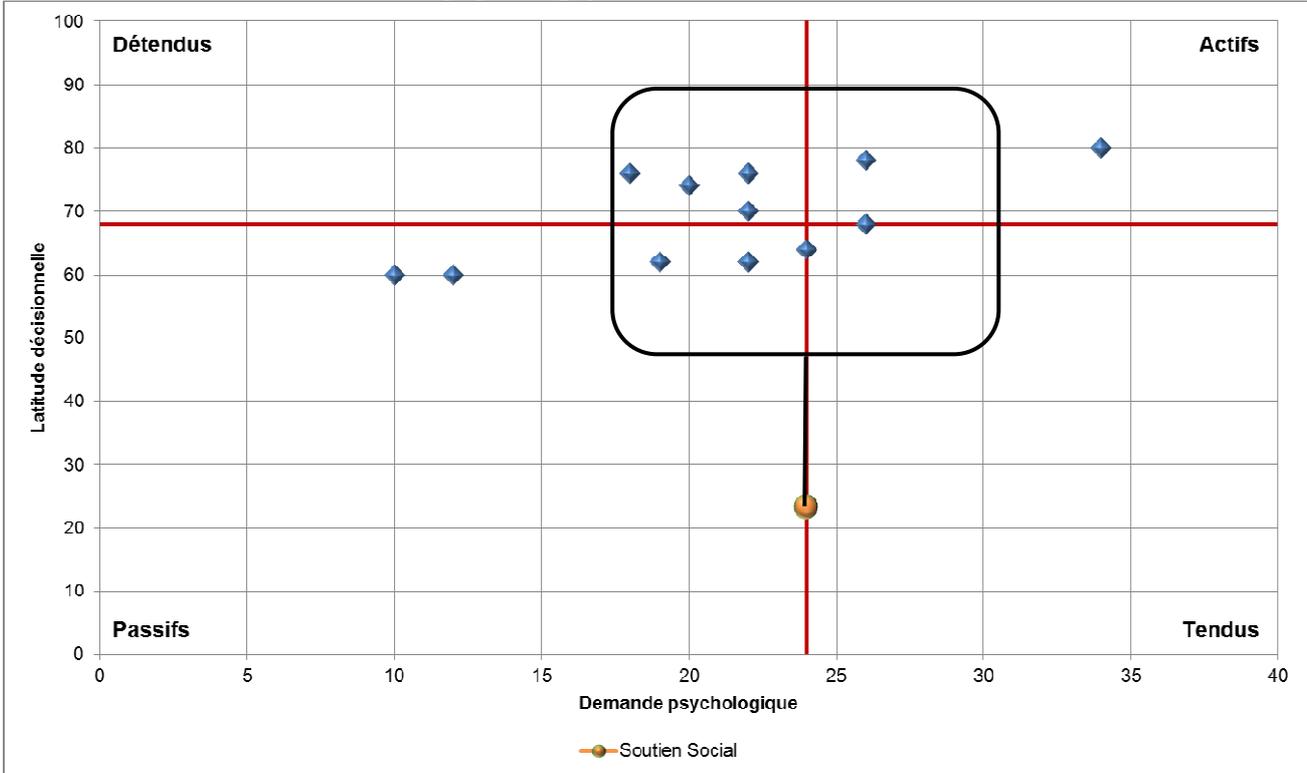
## Analyse xxxxxxxxxxxx

### Latitude décisionnelle et Demande psychologique



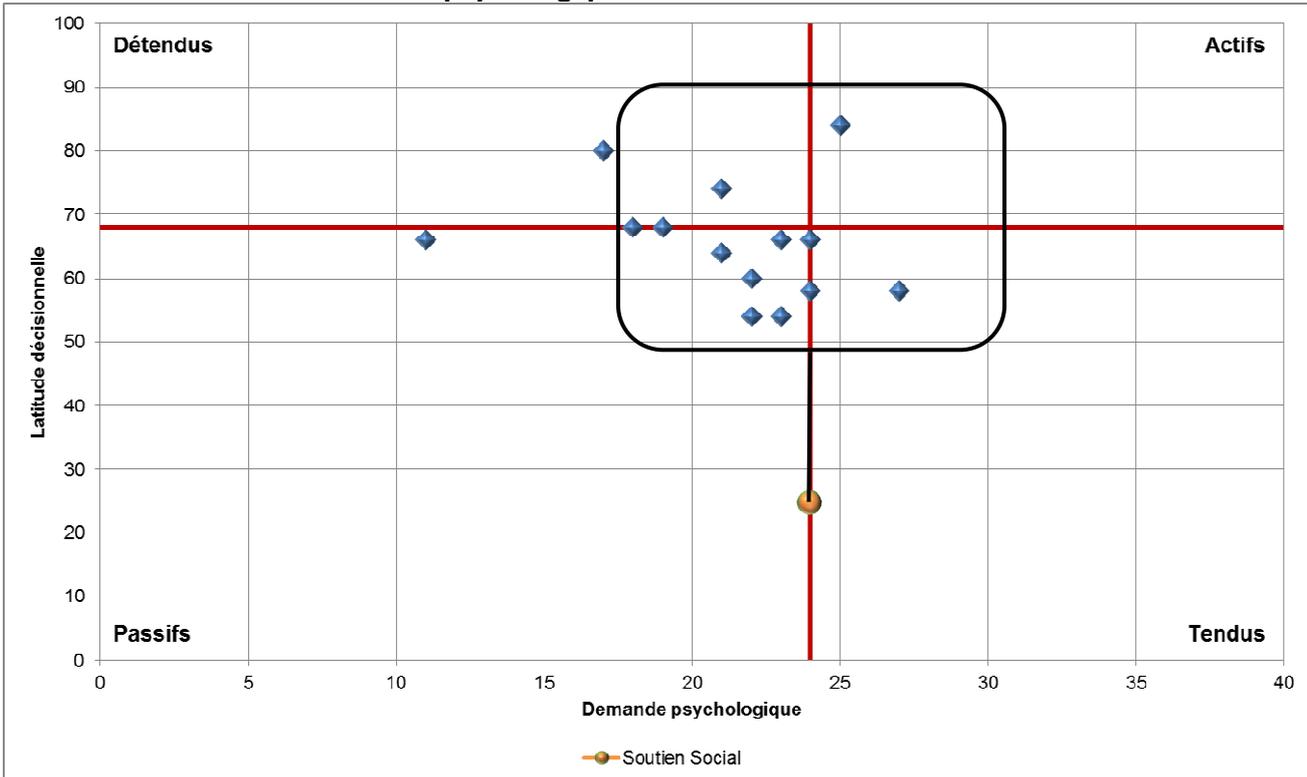
## Analyse xxxxxxxxxxxx

### Latitude décisionnelle et Demande psychologique



## Analyse xxxxxxxxxxxx

### Latitude décisionnelle et Demande psychologique



Analyse xxxxxxxxxxxx

Latitude décisionnelle et Demande psychologique

