

Thales Services

Expertise sur les risques psychosociaux

Avril 2011



Facteurs de risques psychosociaux

Domaines de facteurs de risques

Les contraintes des environnements

Le système de production

L'organisation du travail

Les règles et dispositifs de GRH

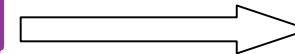
Les pratiques de management

Les comportements individuels

Les mécanismes interpersonnels et de groupes

Les changements

**Dimensions
Individuelles**



Troubles

Les risques psychosociaux ^{1/2}

des symptômes physiques

des symptômes psychologiques

des symptômes comportementaux

Les risque psychosociaux 2/2

***Le risque naît d'une
accumulation de facteurs de
risques***

Rappel méthodologique

■ Questionnaire

- nombre de salariés visés 3573
- Nombre de répondants : 1922
- Taux de réponse : 53,8 %

■ Entretiens semi-directifs

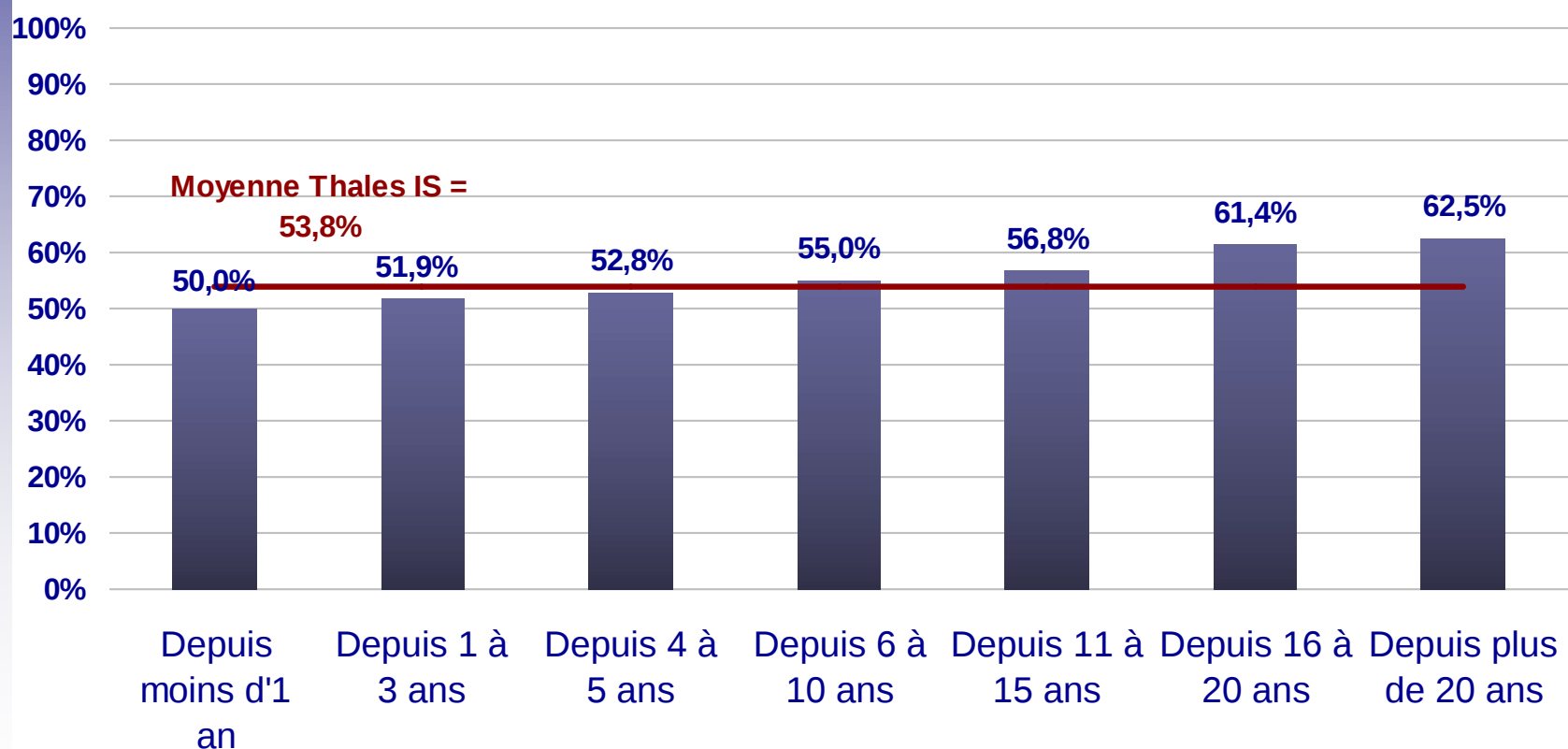
- 85 salariés d'octobre 2010 à mars 2011 (AMS Vélizy, Vélizy fonctionnel, ITO Elancourt, ATRP Thales et ATRP hors Thales, BS Toulouse, agence de Nantes.

Structures comparées

En ce qui concerne les résultats segmentés à suivre, seules les segmentations présentant des distributions hétérogènes sont présentées (variables discriminantes).

Taux de réponse Par ancienneté

Le taux de participation augmente avec l'ancienneté pour passer de 50% chez les moins de 1 an d'ancienneté à 62,5% chez les plus de 20 ans d'ancienneté

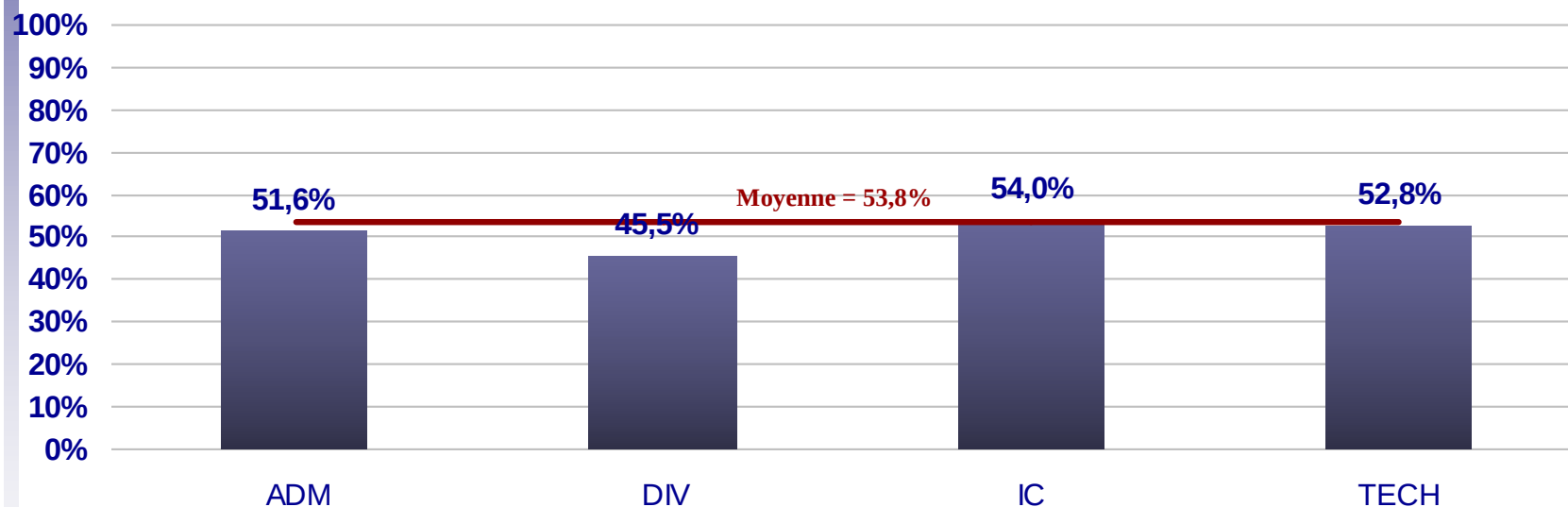


Taux de réponse

Par catégorie professionnelle

Le taux de participation est le plus élevé au sein de la catégorie ingénieur et cadres (IC).

La catégorie divers (DIV) a le moins répondu



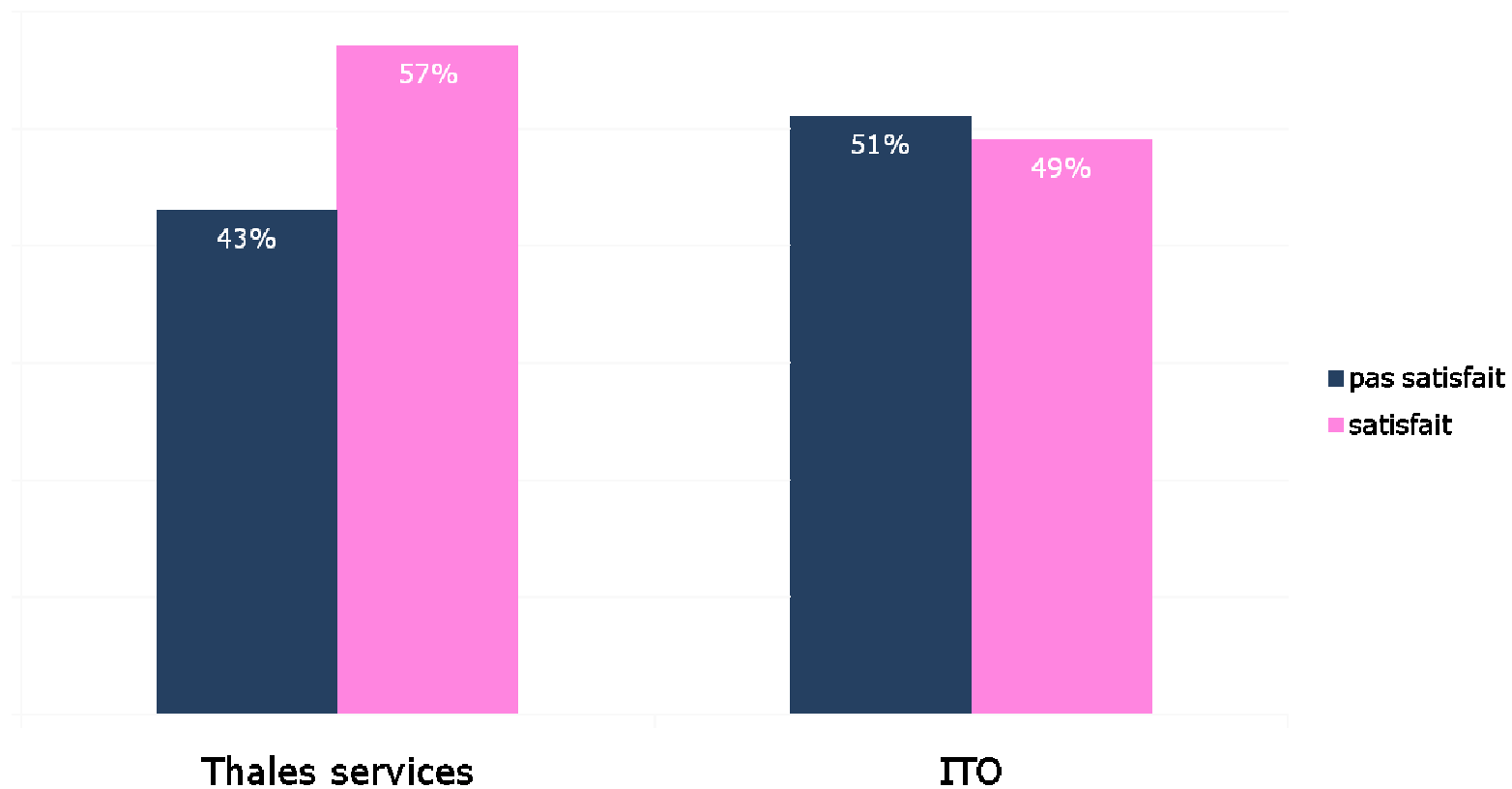
Structures comparées : *bonne représentativité.*

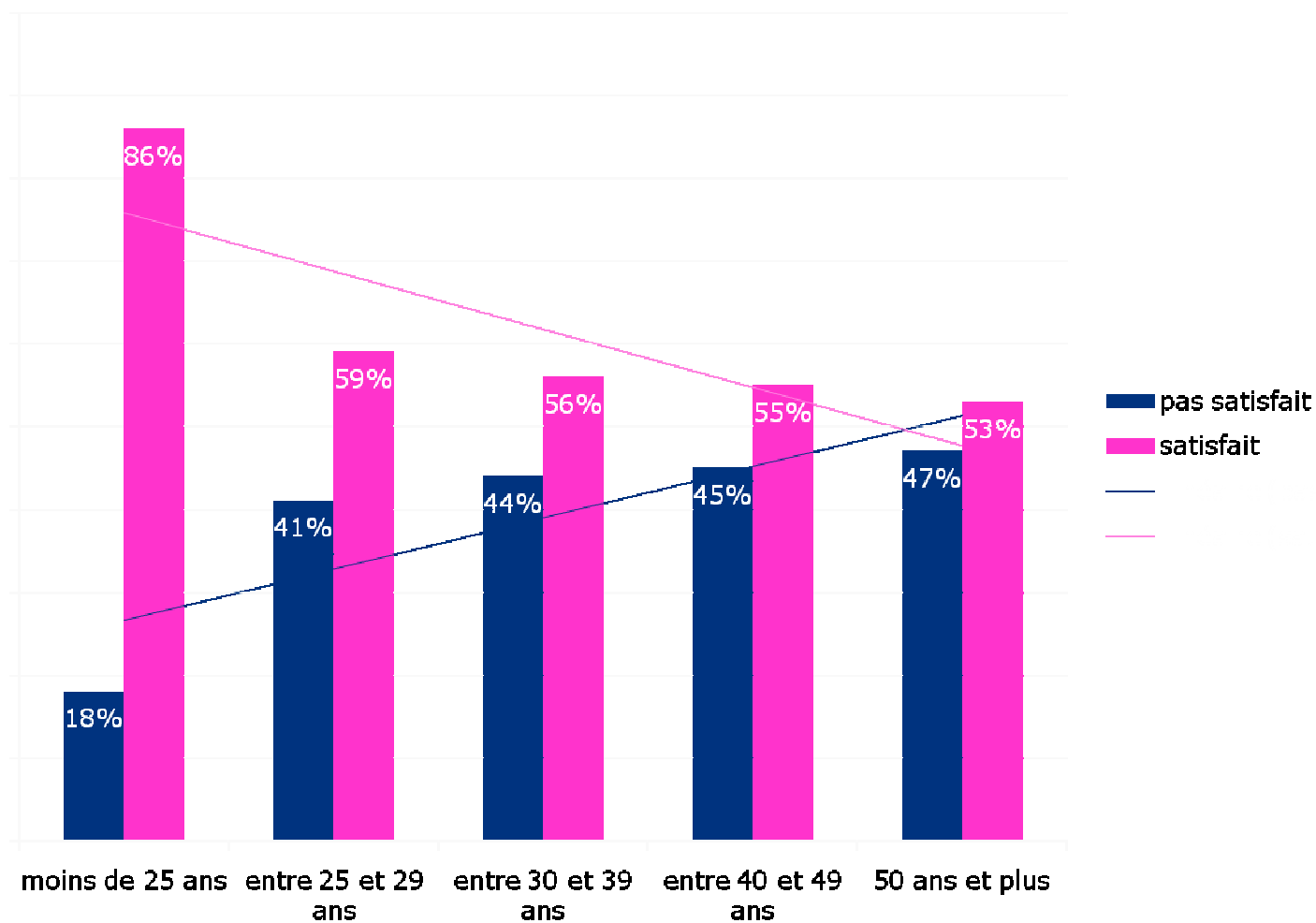
ancienneté, catégorie professionnelle,
régime, niveau, division, direction, libellé
d'activité, temps de travail, position
d'activité

proches de la structure réelle

Les grands indicateurs du risque psychosocial

Satisfaction globale





Par rapport à il y a cinq ans en arrière, diriez-vous que votre santé s'est plutôt :

Santé évolution	Effectifs	Fréquence
Améliorée	79	4,2%
Maintenue	1178	62,4%
Dégradée	631	33,4%
TOTAL	1882	100%

Pensez-vous que votre vie professionnelle a une incidence sur votre santé ?

<i>Vie professionnelle/ santé</i>	<i>Effectifs</i>	<i>Fréquence</i>
Non pas d'incidence	927	49,8%
Oui incidence positive	101	5,4%
Oui incidence négative	832	44,7%
TOTAL	1860	100%

Vous est-il arrivé au cours des 12 derniers mois de vous sentir très fatigué(e) par votre travail ?

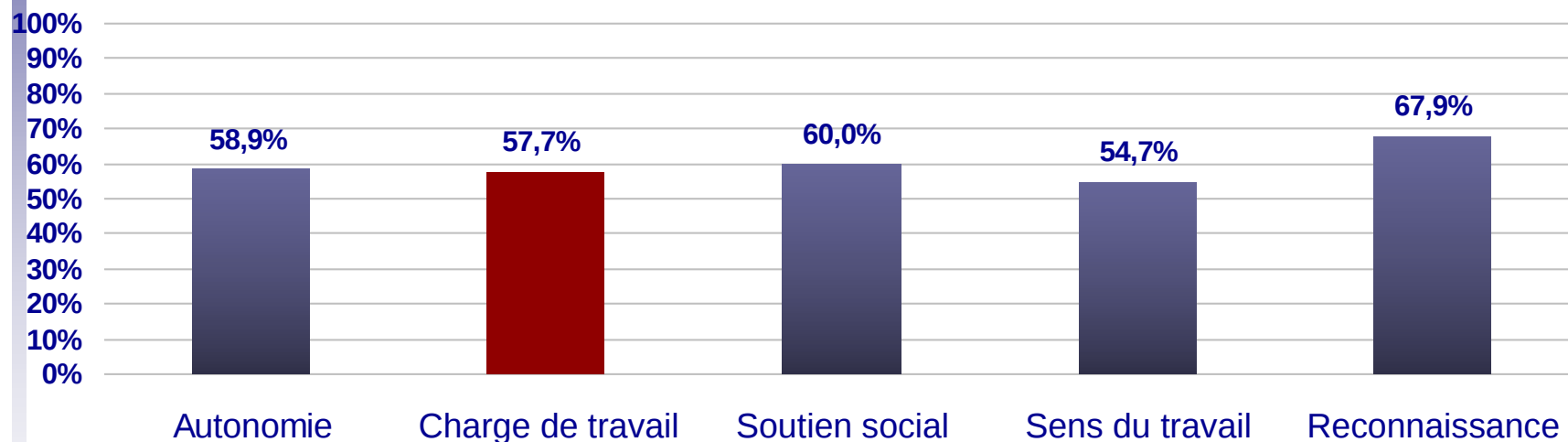
Fatigue 12 mois	Effectifs	Fréquence
Jamais	88	4,7%
Rarement	332	17,6%
Occasionnellement	771	40,8%
Assez souvent	495	26,2%
Très souvent	206	10,9%
TOTAL	1892	100%

Vous est-il arrivé au cours des 12 derniers mois de vous sentir stressé(e) par votre travail ?

Stress 12 mois	Effectifs	Fréquence
Jamais	89	4,7%
Rarement	382	20,6%
Occasionnellement	769	40,6%
Assez souvent	434	22,9%
Très souvent	211	11,2%
TOTAL	1892	100%

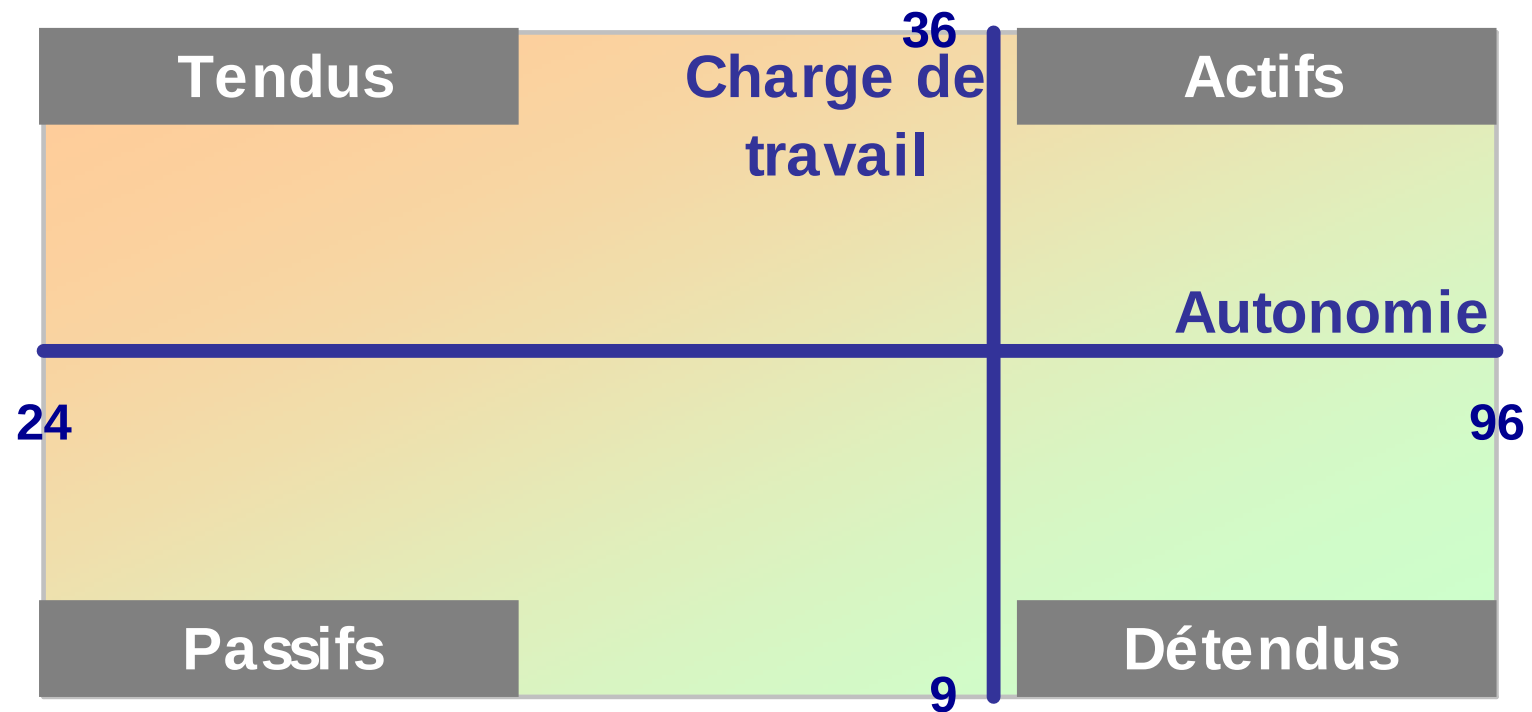
Panorama des indicateurs globaux

Chacun des 5 indicateurs varie entre 0% et 100%. Une couverture de l'échelle de l'indicateur proche de 100% est positive lorsqu'il s'agit d'autonomie, de soutien social, de sens du travail et de reconnaissance, et négative lorsqu'il s'agit de charge de travail.



4 des indicateurs, dont la charge de travail, qui est un indicateurs négatif, sont proches de 60%. L'indicateur de reconnaissance est élevé.

L'indicateur Karazek : charge de travail, autonomie, soutien



Jobstrain	Effectifs	Fréquence
Passifs	387	22,3%
Tendus	432 (iso = 312) ITO 139 (iso = 86)	24,9% (iso = 18%) 33% (iso = 20%)
Détendus	479	27,6%
Actifs	437	25,2%
TOTAL	1735	100%

Une SSI pas tout à fait comme les autres

- Convention collective
- Atouts du CE
- Réputation du groupe

Réducteurs de risques

Mais

Une organisation du travail perturbée

1/4

■ Des réorganisations permanentes et une insuffisance d'explications

- 18 % des répondants ne savent pas de quelle organisation ils dépendent (342 personnes)
- 12 % des répondants connaissent bien l'organisation de Thales Services
- Manque de visibilité : effets d'usure et de résignation / compréhension des changements
- Perte des repères : délitement des liens et communication inter services difficile
- Sentiment d'instabilité permanente
- Nécessité d'une adaptation permanente

Une organisation du travail perturbée

2/4

■ **Carences du système de management**

- Manque de soutien

	Pas d'accord	D'accord
Bien être des subordonnés	47%	53%
Aide du supérieur	47,5%	52,5%
Prête attention à ce que je dis	38%	62%

Une organisation du travail perturbée

3/4

- La « valse des managers »
- Perte de repères hiérarchiques et confusion des rôles
 - » Les salariés chez les clients : confusion des rôles RCA/commercial
 - » ITO : delivery manager et production

Une organisation du travail perturbée

4/4

■ Une communication floue et non transparente

- Le manque d'information des salariés chez les clients hors Thales
- Le réseau : une source importante d'information

Une politique de réduction des coûts

1/3

- **Faire toujours plus vite avec moins de moyens : augmentation de la pression**
 - Réduction des ressources humaines
 - Déplacement de ressources par les commerciaux (fin de projet)
 - Prix revus à la baisse : tensions entre commerciaux et chefs de projet
 - Applications informatiques pas toujours performantes
 - Conséquences sur la charge de travail (43,5% déclarent une charge de travail excessive)

Une politique de réduction des coûts

2/3

- **Quantité vs qualité : une orientation qui interroge**
 - Affecte l'identité de « bon travailleur » (43 % n'éprouvent pas la fierté du travail bien fait)
 - Injonction paradoxale : qualité et réduction des coûts
 - Une fonction particulièrement exposée : le chef de projet

Une politique de réduction des coûts

3/3

- **Problème d'ajustement des compétences**
 - Surinvestissement des salariés
- **Dégradation de l'image en interne**

Manque de visibilité sur les gros projets

- **Le sens du travail affecté**
- **Le risque de démotivation**

La formation

- **Entre absence et insuffisance (<8h/an)**
- **Inégalité de traitement**
- **Une vision à court terme**
- **Un processus d'octroi des formations très dépendant du manager**

Les Ressources humaines : un rôle de proximité difficile à jouer

- **L'absence des Rh sur le terrain**
- **Les RH « agents » de la Direction**
- **Un manque de soutien et d'accompagnement**
- **Un manque de réactivité**
- **Méconnaissance du rôle et sentiment d'inutilité**

La gestion des inter-contrats

- **Une période stigmatisante**
- **Un temps de formation sous-exploité**

Un avenir professionnel incertain

- **Thales Services : le parent pauvre du groupe**
- **Un avenir professionnel limité : des mécanismes de la reconnaissance en panne**

Les risques psychosociaux

- Effets d'usure et de résignation
- Sentiment de devoir toujours refaire ses preuves
- Découragement, perte de motivation, désinvestissement
- Perte d'attachement, perte du sens collectif, développement de l'individualisme
- Sentiment de solitude, d'inutilité, de culpabilité, d'injustice
- Défiance vis-à-vis de la ligne managériale
- Perte de sens au travail
- Augmentation de la charge mentale, fatigue
- Sentiment de ne pas s'en sortir
- Surinvestissement
- Problèmes de santé, dépression