

UNE PREMIERE EVALUATION DES RISQUES PSYCHOSOCIAUX

Dans une association accompagnant des personnes en difficulté sociale ou porteuses de handicaps, les PEP 35

Anaïs Marzeau
Master PDES, Université de Nantes

Emmanuelle Paradis
Chef de projet Prévention et Santé au travail
CIDES

Le marché du travail est aujourd'hui marqué par un ébranlement qui affecte les conditions d'exercice de l'activité salariale. En effet, le rapport des hommes au travail ne cesse d'évoluer et les formes d'organisations connaissent de profondes mutations. Ainsi, des sujets tels que la santé au travail, stress au travail, risques professionnels, risques psychosociaux, deviennent des thèmes récurrents. Ils sont considérés sur le plan international, européen et national comme une préoccupation à la fois des employeurs et des salariés.

Une grande majorité des entreprises, y compris celles de l'économie sociale, se trouve confrontée aux enjeux de la santé au travail. Ceux-ci peuvent être d'ordre humain (intégrité physique et mentale des salariés, épanouissement, dialogue social...), liés à l'organisation du travail (coopération dans le travail, absentéisme, turn-over, conflits...) ou encore d'ordre économique (coûts induits, qualité des réalisations...).

L'étude « Les risques psychosociaux au travail au sein des PEP 35 » fait suite à une première étude documentaire sur « La santé au travail dans l'économie sociale » réalisée en 2008¹, dans le cadre d'un partenariat entre L'USGERES² et Chorum via son pôle de recherche et d'action, CIDES³. Cette étude a montré que l'économie sociale était bien concernée par les questions des risques professionnels et de santé au travail. Elle met en évidence certaines caractéristiques structurantes de l'économie sociale, notamment la présence de facteurs de risques psychosociaux tels que le contact avec le public qui implique parfois des tensions, des agressions verbales ou physiques, les insuffisances d'effectifs, de moyens matériels, de formation, de perspectives... L'étude montre également l'existence de facteurs atténuant ces risques tels que les collectifs de travail ou l'association des salariés aux projets de la structure.

Dans un but de développement de la connaissance sur le rapport au travail des salariés dans l'économie sociale, plusieurs associations et mutuelles adhérentes en prévoyance collective à Chorum ont été sollicitées par CIDES pour la réalisation d'une étude portant sur « les déterminants de la santé au travail des salariés dans l'économie sociale ».

Les PEP 35⁴ ont choisi d'accueillir une étude de ce type, au premier semestre 2010, pour une enquête auprès des salariés. Le but d'une intervention sociologique, pour l'association, était notamment de mieux connaître les déterminants de la santé au travail en établissant un état des lieux.

La méthodologie utilisée pour l'étude est présentée à la fin de cette note de synthèse.

1 Etude documentaire sur la santé au travail dans l'économie sociale, Emmanuelle Paradis, CIDES, Chorum, décembre 2008.

2 Union de Syndicats et Groupements d'Employeurs Représentatifs dans l'Économie Sociale.

3 Chorum Initiatives pour le Développement de l'Économie Sociale : <http://cides.chorum.fr>.

4 La Fédération des PEP est présente en Ile-et-Vilaine depuis 1929. Aujourd'hui les PEP 35 animent des centres de classes de découverte et de vacances, et des établissements et services sociaux et médico-sociaux. L'association prend en charge des personnes en difficultés sociales ou porteuses de handicap, principalement des enfants. Elle comporte une dizaine d'établissements sur lesquels l'étude a porté, pour environ 300 salariés et près de 70 métiers différents.

Les résultats de l'enquête

L'étude effectuée au sein de l'association s'est attachée à interroger de façon concrète les six grands axes de risques psychosociaux définis en 2009 par une étude de la DARES⁵, à travers l'ensemble des indicateurs mentionnés par le collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail.

Les risques psychosociaux⁶ sont souvent résumés par simplicité sous le terme de « stress », qui n'est en fait qu'une manifestation de ce risque. Ils recouvrent en réalité des risques professionnels d'origine et de natures variées, qui mettent en jeu l'intégrité physique et la santé mentale des salariés et ont, par conséquent, un impact sur le bon fonctionnement des structures. On les appelle « psychosociaux » car ils sont à l'interface :

- De l'individu (le « psycho »).
- De sa situation de travail, au contact avec son environnement (encadrement, collègues, usagers, mais aussi modalités d'organisation, projets...), c'est-à-dire le « social ».

Les facteurs de risques psychosociaux ont été étudiés dans le cadre de nombreuses études, en France (notamment sous l'égide du Ministère du Travail), en Europe et aux Etats-Unis. Les liens entre ces facteurs de risques généraux et l'apparition de maladies liées au stress (manifestations dépressives, maladies cardiovasculaires, TMS...) sont statistiquement démontrés.

L'étude menée au sein des PEP 35 a été réalisée sur la base d'un questionnaire, proposé à l'ensemble des salariés, auquel ont répondu les salariés volontaires, et d'entretiens complémentaires avec certains médecins du travail. Il n'y a pas eu d'entretiens réalisés en direct avec les salariés, ni d'observations de situations de travail. Les résultats de cette étude permettent d'identifier des points de vigilance et éventuellement des questions qui seront à traiter ultérieurement de façon plus approfondie.

Globalement, les résultats du questionnaire montrent que les salariés des PEP 35 ne sont pas dans des situations de risques psychosociaux avérés. Il existe des facteurs auxquels il est essentiel d'accorder une attention particulière puisqu'ils sont par nature liés à l'activité. Cependant, il existe aussi des pratiques qui contribuent à atténuer l'impact de ces facteurs de risques, et qui doivent être pérennisées.

1. Exigences du travail

Lorsque la charge de travail, les contraintes de temps et de moyens sont fortes, et sont combinées avec une faible marge de manœuvre et d'autonomie, elles contribuent à placer l'individu dans une situation de tension qui constitue, de fait, un facteur de risque.

Dans l'activité des PEP 35, le questionnaire passé auprès des salariés indique que 47% d'entre eux estiment ne pas avoir suffisamment de temps pour effectuer correctement leur travail. Il s'agit donc d'un point important.

Globalement, les situations sont différenciées selon les centres. Les sites où les salariés expriment le plus une confrontation à de fortes exigences du travail sont :

- Siège : Les salariés soulignent la quantité de travail excessive et la pression temporelle, notamment due au fait de devoir penser à plusieurs choses à la fois.
- Angèle Vannier (accueil de déficients visuels et d'aveugles) : Une forte proportion de salariés estime avoir une quantité de travail excessive.

5 « Indicateurs provisoires des facteurs de risques psychosociaux au travail » : Ces indicateurs ont été proposés à la demande du ministre en charge du travail, par un collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail. Ce collège comprend des économistes, des ergonomes, des épidémiologistes, un chercheur en gestion, des chercheurs en médecine du travail, des psychologues et des psychiatres, des sociologues et des statisticiens.

6 Source : Définition du Ministère du Travail et des Relations Sociales.

Un autre critère entrant dans la définition des exigences du travail est constitué par les difficultés de conciliation entre travail et hors travail. Les résultats du questionnaire ne permettent pas de déceler de difficultés sur ce plan.

Les situations de fortes exigences du travail peuvent entraîner des états de tension, de fatigue.

2. Autonomie et marges de manœuvre

Pour mieux comprendre les risques liés à ce facteur, l'autonomie et les marges de manœuvre doivent être corrélées avec les exigences au travail. Lorsque la charge de travail, les contraintes de temps, de moyens sont fortes, combinées avec une faible marge de manœuvre et d'autonomie, l'individu se trouve dans une situation de tension qui constitue un facteur de risque.

A l'inverse, lorsque le salarié doit faire face à une situation où les exigences sont fortes, et qu'il dispose en contrepartie d'autonomie et de marges de manœuvre suffisantes, l'individu se trouve dans une situation de « développement ».

Sur ce plan également, les résultats du questionnaire ont montré des situations différenciées selon les centres. Les sites où le manque d'autonomie a été souligné par le questionnaire sont notamment :

- Chaissac (CMPP, consultations ambulatoires) : Les salariés soulignent principalement les interruptions de tâches.
- Couesnon (aide à l'enfance) : Les réponses au questionnaire mettent en avant la pression temporelle (penser à plusieurs choses à la fois) et le manque d'autonomie (pas de possibilité d'interrompre son travail, pas d'explications sur ce que les salariés ont à faire).
- Hautes Roches (IME, accueil de jeunes déficients intellectuels) : Pression temporelle (devoir penser à plusieurs choses à la fois).
- La Passerelle (foyer 15-21 ans, internat) : Manque d'autonomie, d'explications sur ce que les salariés ont à faire.

Ces réponses ne constituent pas des situations à risques identifiées, mais des points de vigilance que l'association devra suivre, ou des questions à approfondir avec les salariés concernés afin d'en tirer une analyse, en lien avec les conditions d'exercice de leurs missions.

3. Exigences émotionnelles

Ici, le facteur de risque réside dans l'interaction avec les usagers. Ces exigences sont fortes, du fait des contacts avec des usagers en situation de difficultés sociales, porteurs de handicap, qui sont pour beaucoup d'entre eux des enfants.

85% des salariés ayant répondu au questionnaire sont en contact avec un public, et 50% vivent des tensions de façon occasionnelle avec les usagers. 70% sont en contact avec des personnes en situation de détresse, 70% disent devoir « calmer des gens ».

L'implication personnelle forte dans la relation avec les usagers, l'empathie, le sentiment d'impuissance parfois, sont des facteurs de risques psychosociaux. La nature de l'activité déployée par les PEP 35 expose les salariés à ces risques. Une veille active sur ces questions doit être mise en place par l'association.

Cette question des exigences émotionnelles ne peut pas être séparée des autres facteurs de risques psychosociaux. C'est dans une prise en compte globale de la situation que les leviers d'actions pourront être identifiés.

4. Rapports sociaux, relations au travail

En matière de rapports sociaux et de relations de travail, le manque de soutien de la part des collègues et de la hiérarchie renforce les situations de tension au travail. La violence au travail, caractérisée par des mises en situation d'agression, d'isolement, de mépris, le manque de reconnaissance et de sentiment d'utilité du travail sont également des facteurs de risques psychosociaux.

Dans les réponses au questionnaire, une faible minorité de salariés a fait état de relations de travail inamicales. Les réponses traduisent au contraire un fort sentiment de cohésion et de solidarité entre collègues au sein des établissements, ainsi qu'un réel soutien de la hiérarchie. Dans plusieurs centres, 100% des salariés ont répondu qu'ils bénéficiaient d'une entraide entre collègues.

De nombreux métiers exercés au sein des PEP 35 sont des métiers qui demandent une qualification spécifique (éducateurs, psychologues, orthophonistes...). Ils sont employés à des postes correspondant à leurs qualifications, et où ils sont en charge de missions demandant de la responsabilité et de l'autonomie. Cela concourt à une dimension de reconnaissance au travail. On constate notamment, dans les réponses au questionnaire, un fort taux de réponses positives aux questions portant sur l'utilité du travail et sa reconnaissance.

5. Conflits de valeurs

Ce facteur apparaît lorsque ce qui est demandé à l'individu vient en opposition avec ses normes professionnelles, sociales ou subjectives, compte tenu de la nature du travail à réaliser, du temps de réalisation, des moyens dont le salarié dispose.

Les salariés ayant répondu au questionnaire estiment en grande majorité ne pas faire de choses qu'ils désapprouvent et avoir les moyens de faire un travail de qualité. Il existe peu de « souffrance éthique », malgré le contact avec une population en grande difficulté, qui peut parfois entraîner des situations dites de « qualité empêchée », où le résultat de son travail ne correspond pas aux objectifs personnels que l'on se fixe.

6. Insécurité d'emploi

Ce facteur comprend le fait pour un salarié d'être en situation précaire (CDD, temps partiel). La précarité économique de la structure, liée aux modes de financement, peut également constituer un facteur d'insécurité pour les salariés.

Les salariés des PEP 35 sont près de 70% à avoir plus de 5 ans d'ancienneté, plus de 40% à avoir plus de 20 ans d'ancienneté, et 7% plus de 30 ans d'ancienneté. La majorité des réponses au questionnaire indique que les salariés n'ont pas peur de perdre leur emploi.

7. Les entretiens avec les médecins du travail

Les entretiens réalisés avec plusieurs médecins du travail ont permis de souligner et confirmer certains aspects des réponses apportées au questionnaire par les salariés. La forte autonomie des salariés, « *des gens qui ont une autonomie sur la façon dont ils exercent leur métier, (...) qui sont relativement indépendants* »⁷.

7 Entretien avec un médecin du travail.

Des points d'attention ont également été soulevés :

- La charge administrative, de reporting, de suivi d'indicateurs, se renforce pour la plupart des fonctions.
- La communication interne est d'une grande importance dans le bon fonctionnement des collectifs de travail.
- Certains médecins du travail ont pointé les difficultés rencontrées par des salariés du fait du manque de moyens, dans certaines situations, pour accomplir les missions définies, ou de situations d'urgence et de manque de temps.

Ces éléments confirment et enrichissent les résultats du questionnaire.

En conclusion

Les questions de santé physique et mentale de ses salariés constituent un enjeu prioritaire dans le travail de management et de gestion des ressources humaines à effectuer au quotidien auprès des salariés. A cet effet, l'intervention au sein des PEP 35, ainsi que l'analyse des résultats soulignent le contexte favorable au sein duquel les salariés évoluent, notamment du fait du mode de fonctionnement.

Des facteurs de risques sont potentiellement présents du fait de l'activité, citons notamment :

- Les exigences du travail, qui comprend une part de pénibilité du fait de l'intensité du travail, en lien avec l'activité même de l'association. Ces exigences, en termes de facteurs de risques psychosociaux, sont compensées par une organisation du travail qui fait une grande part à l'autonomie.
- Les exigences émotionnelles (contact avec un public en situation de difficultés sociales ou de handicap, composé en grande partie d'enfants) sont inhérentes aux activités des PEP 35. Les situations soulignées dans les réponses au questionnaire (contact avec des personnes en situation de détresse, conflits, tensions à apaiser...) montrent que ce point doit être un point de vigilance permanent, et faire occasionnellement l'objet de réflexions collectives, afin de déterminer des approches communes et de permettre une prise de recul.

Cette étude a donc souligné l'existence de facteurs de risques qui ne conduisent pas aujourd'hui à une mise en danger de la santé des salariés, du fait d'une organisation du travail qui prend en compte ces éléments et est, de fait, protectrice pour les salariés, notamment grâce à plusieurs facteurs positifs :

- L'autonomie dans le travail.
- La bonne ambiance entre collègues et avec la hiérarchie.
- L'absence de conflits de valeurs.
- Le sentiment de sécurité de l'emploi.

Les conditions dans lesquelles elle s'est déroulée, qui n'ont pas permis de compléter le questionnaire par des entretiens plus approfondis avec certains salariés, ne permettent pas d'aller plus loin dans l'analyse.

Cependant, plusieurs points devront faire l'objet de vigilance dans la période à venir :

- La charge de travail.
- Les relations aux usagers.
- Le dialogue au sein de l'association.
- La question des moyens est un facteur de risques psychosociaux dont l'impact peut être compensé par d'autres, notamment par une réflexion sur l'autonomie et les marges de manœuvre des salariés.

Sur tous les facteurs de risques analysés dans le cadre de cette étude, l'enjeu sera pour les PEP 35, dans un contexte de forte évolution, de garder une attention soutenue, afin de conserver des modes d'organisation du travail et des politiques RH protecteurs pour les salariés.

Méthodologie déployée

Le déroulement de l'enquête s'est effectué en plusieurs étapes :

- Recueil d'informations sur l'organisation de la structure, son fonctionnement.
- Elaboration d'un questionnaire appuyé sur l'étude de la DARES⁸. Ce questionnaire est présenté ci-dessous.
- Passation du questionnaire auprès de salariés volontaires. Taux de réponses : 28%.
- Réalisation d'entretiens avec plusieurs médecins du travail.
- Rédaction du rapport et présentation à la direction de l'association.

Présentation du questionnaire

Questionnaire sur les conditions de travail

Exigences du travail	
On me demande une quantité de travail excessive ? <input type="radio"/> 1. Jamais <input type="radio"/> 2. Rarement <input type="radio"/> 3. Occasionnellement <input type="radio"/> 4. Assez souvent <input type="radio"/> 5. Très souvent	Devez-vous fréquemment interrompre une tâche pour une autre non prévue ? <input type="radio"/> 1. Jamais <input type="radio"/> 2. Rarement <input type="radio"/> 3. Occasionnellement <input type="radio"/> 4. Assez souvent <input type="radio"/> 5. Très souvent
Je dispose du temps nécessaire pour faire correctement mon travail ? <input type="radio"/> 1. Pas d'accord du tout <input type="radio"/> 2. Plutôt pas d'accord <input type="radio"/> 3. Plutôt d'accord <input type="radio"/> 4. Tout à fait d'accord	Etes-vous obligé de vous dépêcher pour faire votre travail ? <input type="radio"/> 1. Jamais <input type="radio"/> 2. Rarement <input type="radio"/> 3. Occasionnellement <input type="radio"/> 4. Assez souvent <input type="radio"/> 5. Très souvent
Subissez-vous au moins 3 contraintes de rythme de travail parmi les suivantes ? <input type="checkbox"/> 1. Dépendance immédiate vis-à-vis du travail d'un ou plusieurs collègues <input type="checkbox"/> 2. Délais à respecter <input type="checkbox"/> 3. Demande extérieure (d'un patient ou d'un client) obligeant à une réponse immédiate <input type="checkbox"/> 4. Contrôles ou surveillances permanents (au moins quotidien) exercés par la hiérarchie <input type="checkbox"/> 5. Contrôle ou suivi informatisé	Je dois penser à trop de choses à la fois ? <input type="radio"/> 1. Jamais <input type="radio"/> 2. Rarement <input type="radio"/> 3. Occasionnellement <input type="radio"/> 4. Assez souvent <input type="radio"/> 5. Très souvent
J'ai du mal à concilier travail et obligations familiales ? <input type="radio"/> 1. Jamais <input type="radio"/> 2. Rarement <input type="radio"/> 3. Occasionnellement <input type="radio"/> 4. Assez souvent <input type="radio"/> 5. Très souvent	
Exigences émotionnelles	
Etes-vous en contact direct avec le public (usagers, patients, élèves, fournisseurs) ? <input type="radio"/> 1. Oui <input type="radio"/> 2. Non	Au cours de votre travail, êtes-vous amené à devoir calmer les gens ? <input type="radio"/> 1. Oui <input type="radio"/> 2. Non
De vive voix en face à face <input type="radio"/> 1. Oui <input type="radio"/> 2. Non	Dans mon travail je dois cacher mes émotions ou faire semblant d'être de bonne humeur ? <input type="radio"/> 1. Jamais <input type="radio"/> 2. Rarement <input type="radio"/> 3. Occasionnellement <input type="radio"/> 4. Assez souvent <input type="radio"/> 5. Très souvent
Par téléphone <input type="radio"/> 1. Oui <input type="radio"/> 2. Non	Il m'arrive d'avoir peur dans mon travail ? <input type="radio"/> 1. Jamais <input type="radio"/> 2. Rarement <input type="radio"/> 3. Occasionnellement <input type="radio"/> 4. Assez souvent <input type="radio"/> 5. Très souvent
Je vis des tensions avec un public: usagers, patients, élèves, clients ? <input type="radio"/> 1. Jamais <input type="radio"/> 2. Rarement <input type="radio"/> 3. Occasionnellement <input type="radio"/> 4. Assez souvent <input type="radio"/> 5. Très souvent	
Au cours de votre travail, êtes-vous amené à être en contact avec des personnes en situation de détresse ? <input type="radio"/> 1. Oui <input type="radio"/> 2. Non	
Autonomie, marges de manoeuvre	
Dans ma tâche, j'ai très peu de liberté pour décider comment faire mon travail ? <input type="radio"/> 1. Jamais <input type="radio"/> 2. Rarement <input type="radio"/> 3. Occasionnellement <input type="radio"/> 4. Assez souvent <input type="radio"/> 5. Très souvent	Pouvez-vous interrompre momentanément votre travail quand vous le souhaitez ? <input type="radio"/> 1. Oui <input type="radio"/> 2. Non
Du fait des directives ? <input type="checkbox"/> 1. De ma hiérarchie <input type="checkbox"/> 2. De mes collègues <input type="checkbox"/> 3. Autres (précisez)	Mon travail me permet d'apprendre des choses nouvelles ? <input type="radio"/> 1. Oui <input type="radio"/> 2. Non
	Je peux employer pleinement mes compétences ? <input type="radio"/> 1. Jamais <input type="radio"/> 2. Rarement <input type="radio"/> 3. Occasionnellement <input type="radio"/> 4. Assez souvent <input type="radio"/> 5. Très souvent

⁸ « Indicateurs provisoires des facteurs de risques psychosociaux au travail » : Ces indicateurs ont été proposés à la demande du ministre en charge du travail, par un collège d'expertise sur le suivi statistique des risques psychosociaux au travail. Ce collège comprend des économistes, des ergonomes, des épidémiologistes, un chercheur en gestion, des chercheurs en médecine du travail, des psychologues et des psychiatres, des sociologues et des statisticiens.

Questionnaire sur les conditions de travail

Le personnel de l'entreprise a-t-il été consulté au moment de la mise en place de changements ? (parmi ceux qui ont signalé au moins un changement au cours des trois dernières années)

- 1.Changement dans les techniques utilisées
 2.Changement dans l'organisation du travail
 3.Restructuration-rachat-changement de l'équipe de direction
 4.Déménagement
 5.Autre changement qui a modifié votre travail ou celui de vos collègues

Rapports sociaux, relations de travail

Les collègues avec qui je travaille sont amicaux?

- 1.Pas d'accord du tout
 2.Phtôt pas d'accord
 3.Phtôt d'accord
 4.Tout à fait d'accord

Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener mes tâches à bien?

- 1.Pas d'accord du tout
 2.Phtôt pas d'accord
 3.Phtôt d'accord
 4.Tout à fait d'accord

Mon supérieur prête attention à ce que je dis?

- 1.Pas d'accord du tout
 2.Phtôt pas d'accord
 3.Phtôt d'accord
 4.Tout à fait d'accord

Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien?

- 1.Pas d'accord du tout
 2.Phtôt pas d'accord
 3.Phtôt d'accord
 4.Tout à fait d'accord

Au cours de votre travail, êtes-vous exposé à des agressions verbales, des injures, des menaces?

- 1.Jamais
 2.Rarement
 3.Occasionnellement
 4.Assez souvent
 5.Très souvent

Au cours de votre travail êtes-vous exposé à des agressions physiques?

- 1.Jamais
 2.Rarement
 3.Occasionnellement
 4.Assez souvent
 5.Très souvent

Quelqu'un se comporte systématiquement avec vous de la façon suivante?

- 1.Comportement méprisant
 2.Non reconnaissance de la qualité de votre travail
 3.Vous dit des choses obscènes ou dégradantes
 4.Vous fait des propositions à caractère sexuel de façon insistante

Pensez-vous que votre travail est utile aux autres ?

- 1.Oui
 2.non

Mon travail est reconnu à sa juste valeur?

- 1.Jamais
 2.Rarement
 3.Occasionnellement
 4.Assez souvent
 5.Très souvent

Généralement, vous communiquez-on les informations concernant l'organisation et son fonctionnement?

- 1.Jamais
 2.Rarement
 3.Occasionnellement
 4.Assez souvent
 5.Très souvent

Généralement, vous explique-t-on clairement ce que vous avez à faire dans votre travail?

- 1.Oui
 2.non

Recevez-vous des ordres ou des indications contradictoires?

- 1.Oui
 2.non

Conflits de valeur

Dans mon travail, je dois faire des choses que je désapprouve?

- 1.Jamais
 2.Rarement
 3.Occasionnellement
 4.Assez souvent
 5.Très souvent

J'ai les moyens de faire un travail de qualité?

- 1.Jamais
 2.Rarement
 3.Occasionnellement
 4.Assez souvent
 5.Très souvent

Insécurité socio-économique

Je travaille avec la peur de perdre mon emploi?

- 1.Jamais
 2.Rarement
 3.Occasionnellement
 4.Assez souvent
 5.Très souvent

Dans les années à venir, pensez-vous devoir changer de qualification ou de métier ?

- 1.Oui
 2.non

Questionnaire sur les conditions de travail

Données individuelles

Vous êtes ?

1. Homme
 2. Femme

Vous avez ?

1. moins de 30 ans
 2. 30-39 ans
 3. 40-49 ans
 4. 50-59 ans
 5. 60 ans et plus

Quel est le diplôme le plus élevé que vous avez obtenu ?

1. Niveau VI (brevet des collèges)
 2. Niveau V (CAP, BEP...)
 3. Niveau IV (Baccalauréat, Bac pro, BP, BT...)
 4. Niveau III (Bac +2: DUT, BTS...)
 5. Niveau II (Bac +3: Licence...)
 6. Niveau I (Bac +4 et plus: Master...)

Quelle est votre ancienneté dans l'entreprise ?

1. 0-5 ans
 2. 6-10 ans
 3. 11-15 ans
 4. 16-20 ans
 5. 21-25 ans
 6. 26-30 ans
 7. 31 ans et plus

Quelle est votre ancienneté à votre poste de travail ?

1. 0-5 ans
 2. 6-10 ans
 3. 11-15 ans
 4. 16-20 ans
 5. 21-25 ans
 6. 26-30 ans
 7. 31 ans et plus

Quelle est votre fonction dans l'entreprise ?

Vous êtes en ?

1. CDI
 2. CDD
 3. Intérimaire
 4. Autres (précisez)

Quel est votre temps de travail hebdomadaire (en heures) ?

Axes à améliorer

Je souhaite que mes compétences soient reconnues ?

1. Pas d'accord du tout
 2. Plutôt pas d'accord
 3. Plutôt d'accord
 4. Tout à fait d'accord

La communication doit être améliorée ?

1. Pas d'accord du tout
 2. Plutôt pas d'accord
 3. Plutôt d'accord
 4. Tout à fait d'accord

Le rythme des restructurations doit changer ?

1. Pas d'accord du tout
 2. Plutôt pas d'accord
 3. Plutôt d'accord
 4. Tout à fait d'accord

Les relations avec la hiérarchie devraient s'améliorer ?

1. Pas d'accord du tout
 2. Plutôt pas d'accord
 3. Plutôt d'accord
 4. Tout à fait d'accord

Je souhaite participer aux prises de décision ?

1. Jamais
 2. Rarement
 3. Occasionnellement
 4. Assez souvent
 5. Très souvent

Les formations proposées sont insuffisantes ?

1. Pas d'accord du tout
 2. Plutôt pas d'accord
 3. Plutôt d'accord
 4. Tout à fait d'accord

L'ambiance de travail me convient ?

1. Pas d'accord du tout
 2. Plutôt pas d'accord
 3. Plutôt d'accord
 4. Tout à fait d'accord

Les conditions de travail sont à améliorer ?

1. Pas d'accord du tout
 2. Plutôt pas d'accord
 3. Plutôt d'accord
 4. Tout à fait d'accord

Le rythme de travail doit être modifié ?

1. Pas d'accord du tout
 2. Plutôt pas d'accord
 3. Plutôt d'accord
 4. Tout à fait d'accord

Vous sentez-vous capable de faire le même travail qu'actuellement au-delà de 60 ans ?

1. Oui
 2. Non

Avez-vous des commentaires ?