

**ENQUÊTE NATIONALE CFE-CGC :
LE STRESS & LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL
AU SEIN DE WORLDLINE FRANCE**

Rapport

Septembre 2019



Synthèse en 10 points pour lecteur pressé...

1. Une participation significative.

- a. 949 visites soit le quart (26%) des salariés,
- b. 543 questionnaires entièrement remplis : plus de 15% de l'effectif.

Conclusion = le constat d'un réel besoin d'expression et d'échanges sur le sujet.

2. L'espace partagé, une source réelle de stress.

- a. 86% sont en bureau partagé ou open-space avec une localisation stable
- b. 14% n'ont pas, parfois ou principalement, de poste fixe attribué
- c. L'espace de travail favorise la communication (79%) mais pas la concentration (58% = non)

Conclusion = prendre en compte et limiter les fortes contraintes de l'espace partagé.

3. Un profil de cadre réactif et mobilisé de façon continue

- a. Soumis à de nombreuses interruptions (78% = plutôt et tout à fait fréquent)
- b. ... à des intervention d'urgence (68% = plutôt et tt à fait)
- c. Des dépassements d'horaires (62% = plutôt et tt à fait)

Conclusion = des fonctions qui imposent implication et réactivité constante.

4. Une ambiance globalement satisfaisante

- a. On prend des décisions (82%)
- b. On apprend des choses nouvelles (84%)
- c. Il y a une bonne entente (93%)

Conclusion = de nombreux points positifs à reconnaître comme élément culturel fort.

5. ... Mais des situations préoccupantes

- a. Difficultés à gérer ses priorités (28% = parfois, 8% = souvent)
- b. De nombreux mécontents de devoir venir travailler (26% = plutôt et très mécontent)
- c. Manque de soutien du manager (24 % = plutôt ou pas du tout de soutien)

Conclusion = ne pas oublier les déçus et les laissés pour compte (heureusement minoritaires)

6. Une faible perception de la disponibilité et de la valeur ajoutée des RH

- a. Faible accessibilité (56% = plutôt non et Pas du tout)
- b. Faible réactivité (56%)
- c. Pouvoir insuffisant (66%)

Conclusion = nécessité d'un échange sur la fonction RH, dans l'intérêt de tous les partenaires.

7. Des pratiques managériales positives

- a. Une culture d'égalité (avec quelques "dérapages" suivant l'âge ou le sexe)
- b. Des objectifs pertinents et partagés (68%)
- c. Un accès aisé à la formation (72%)

Conclusion = une culture de l'implication et de la responsabilité établie et majoritairement assumée.

8. Des blocages précis à lever

- a. Une organisation insatisfaisante pour 1/3 des salariés
- b. L'inquiétante contestation des outils et process par 1/3 des salariés
- c. Une incompréhension grave de la stratégie (60% plutôt non et Pas du tout)

Conclusion = L'attente d'un dialogue plus organisé.

9. Cependant une forte dominante d'espoir

- a. La confiance dans la hiérarchie (73%)
- b. La confiance dans les années à venir (finances = 77%, affectif = 83%, santé perso = 80% !)
- c. L'adéquation de son travail et des valeurs personnelles (=74%)

Conclusion = des cas particuliers à traiter mais pas de mise en cause globale de l'entreprise.

10. Les états de santé du personnel à suivre

- a. Maux de tête, fréquents ou occasionnels (= 80%)
- b. Problèmes de concentration (= 60%)
- c. Trouble du sommeil, manque de tonus (+ 1/3 des situations)

Conclusion = besoin d'un accompagnement humain et social à la hauteur de la forte implication des cadres et de leur volonté de participation à la réussite de l'entreprise.

Informations générales

	Titre du sondage	ENQUÊTE NATIONALE CFE-CGC SUR LE STRESS & LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL AU SEIN DE WORLDLINE FRANCE
	Auteur	QUORUM
	Langue du questionnaire	 Français
	L'adresse URL du sondage	https://www.surveio.com/survey/d/cfecgcnquetestressworldline
	Première réponse	22-06-2019
	Dernière réponse	13-09-2019
	Durée	84 jours

Statistique de visites

949

Nombre de visites

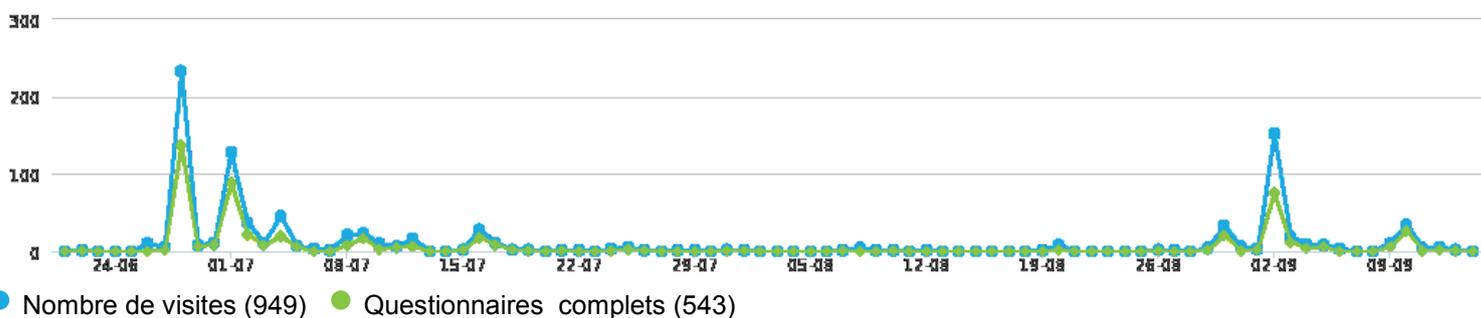
543

Questionnaires
complets

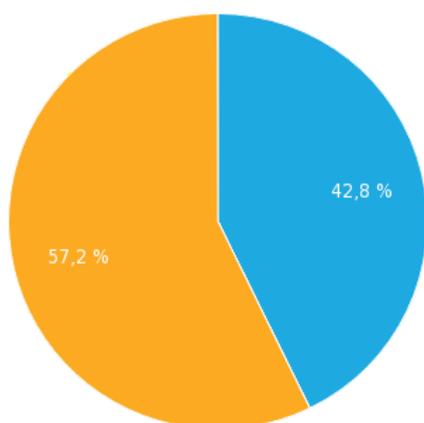
57,2 %

Taux de remplissage

Historique des visites (22-06-2019 - 13-09-2019)

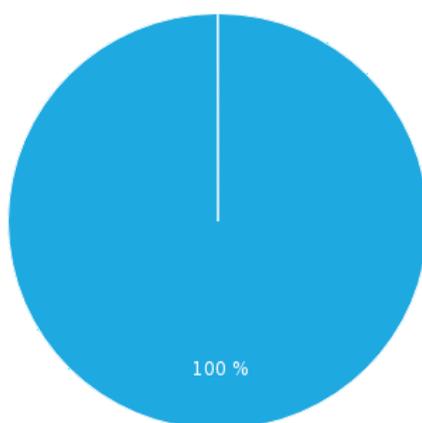


Nombre total de visites



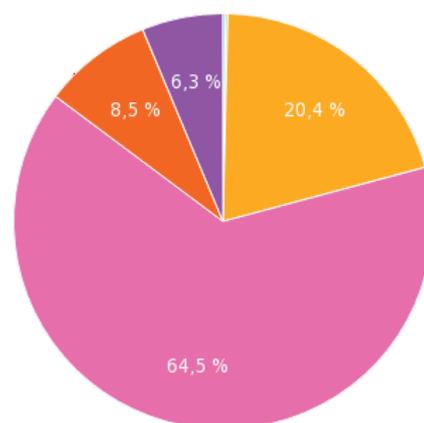
- Seulement affiché (42,8 %)
- Incomplet (0 %)
- Complet (57,2 %)

Sources des visites



- Lien direct (100 %)

Durée de réalisation



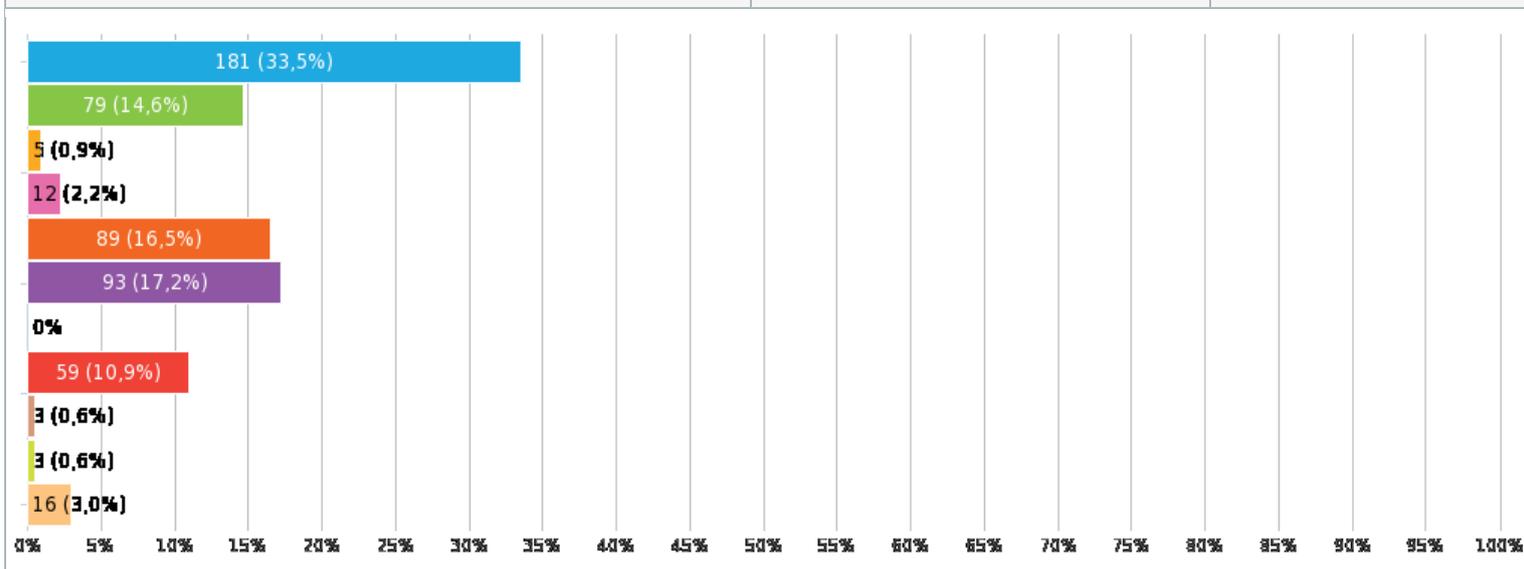
- <1 min. (0,2 %)
- 2-5 min. (0,2 %)
- 5-10 min. (20,4 %)
- 10-30 min. (64,5 %)
- 30-60 min. (8,5 %)
- >60 min. (6,3 %)

Résultats

1. Votre localisation ...

Choix unique, Nombre de répondants **540x**, sans réponse **3x**

Choix de réponse	Réponses	Ratio
● Seclin	181	33,5 %
● Bezons	79	14,6 %
● Paris rue de Rivoli	5	0,9 %
● Paris Tour Pitard	12	2,2 %
● Villeurbanne	89	16,5 %
● Blois	93	17,2 %
● Angoulême	0	0 %
● Tours	59	10,9 %
● Vendôme	3	0,6 %
● Marseille	3	0,6 %
● Rennes	16	3,0 %



Un intérêt certain : 949 visites, soit 26% de l'effectif se sentant concerné par l'enquête et une participation significative : 543 questionnaires entièrement remplis, soit 57% des personnes plus particulièrement concernées et environ 15% de la population.

Logiquement, des réponses plus nombreuses venant des sites à fort effectif ce qui permet d'en apprécier le taux d'implication et de mobilisation sur le sujet. Par ordre de taux de participation décroissante :

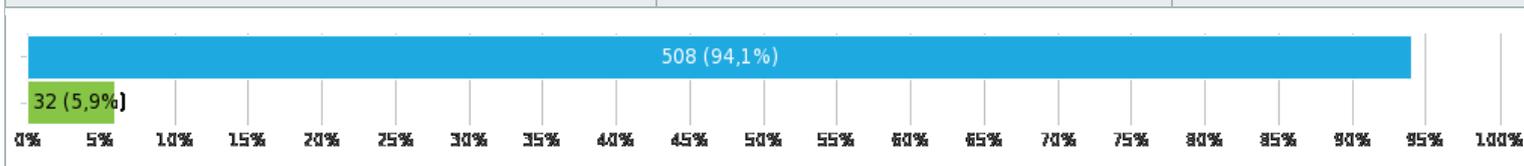
- **Paris Rivoli : 46%**
- **Tours : 24%**
- **Villeurbanne et Blois : 17%**

- **Marseille 15%**
- **Bezons et Rennes : 13%**
- **Seclin : 12%.**

2. Travaillez-vous ?

Choix unique, Nombre de répondants **540x**, sans réponse **3x**

Choix de réponse	Réponses	Ratio
● A temps plein	508	94,1 %
● A temps partiel	32	5,9 %

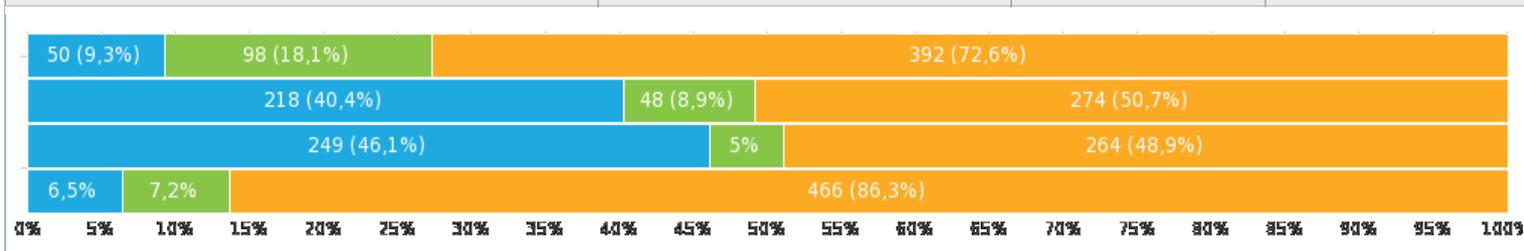


Le travail à plein temps est la norme: 94%.

3. Vos conditions de travail

Matrice de choix uniques, Nombre de répondants **540x**, sans réponse **3x**

	● Principalement	● Parfois	● Jamais
Seul dans un bureau	50 (9,3 %)	98 (18,1 %)	392 (72,6 %)
Dans un bureau partagé (de 2 à 5 personnes)	218 (40,4 %)	48 (8,9 %)	274 (50,7 %)
Dans un open-space avec un bureau attitré	249 (46,1 %)	27 (5 %)	264 (48,9 %)
Dans un open-space sans bureau attitré	35 (6,5 %)	39 (7,2 %)	466 (86,3 %)



L'espace de travail se répartit, très majoritairement entre ceux qui partagent un bureau (41%) et ceux qui disposent d'un poste de travail attitré mais dans un open space (46%).

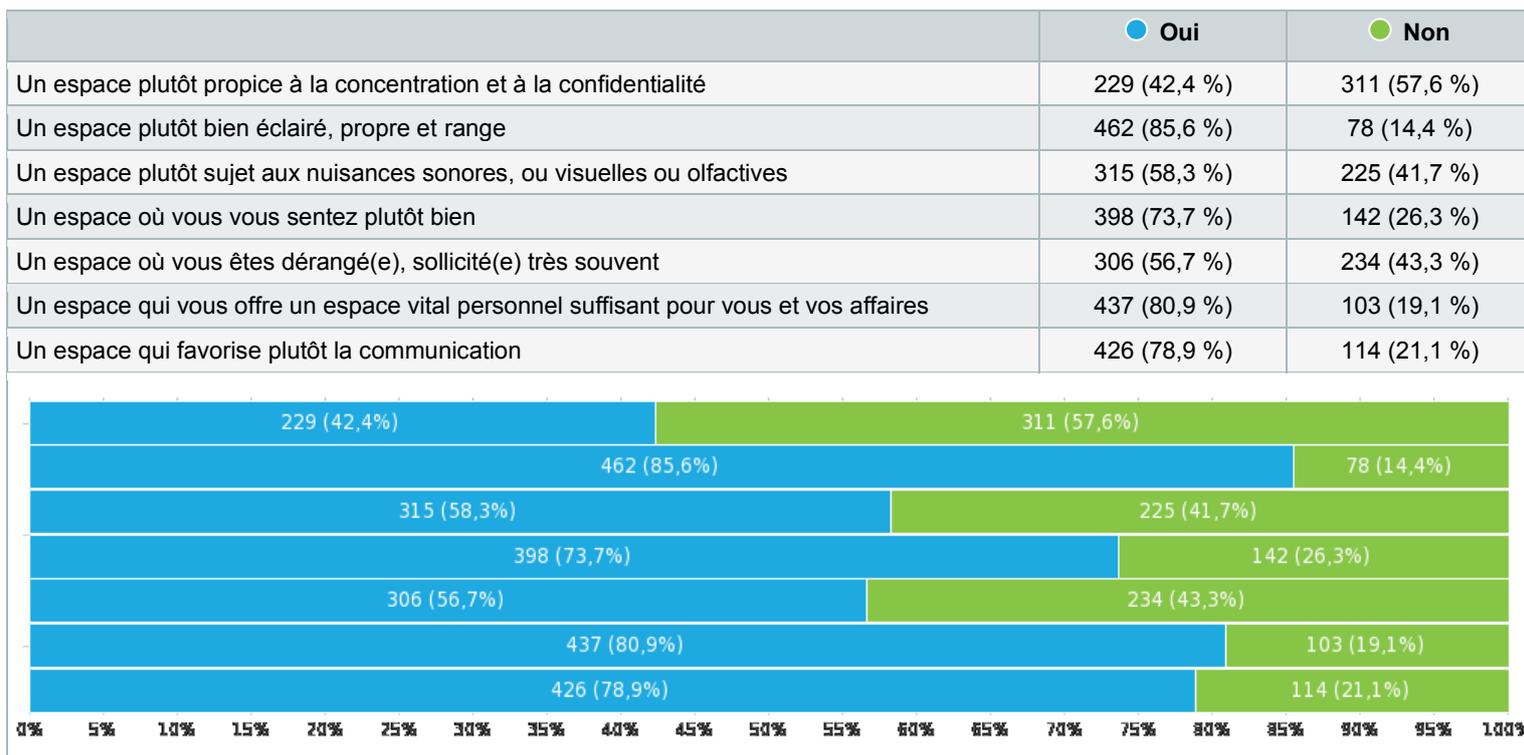
Quelques situations très minoritaires :

- **travailler principalement seul dans un bureau = 9%**

- **Ne pas avoir de bureau attitré, principalement ou occasionnellement = 14 %.**

4. Le lieu où vous vous installez pour travailler est...

Matrice de choix uniques, Nombre de répondants **540x**, sans réponse **3x**



Les caractéristiques des lieux de travail font apparaître des sources potentielles de stress :

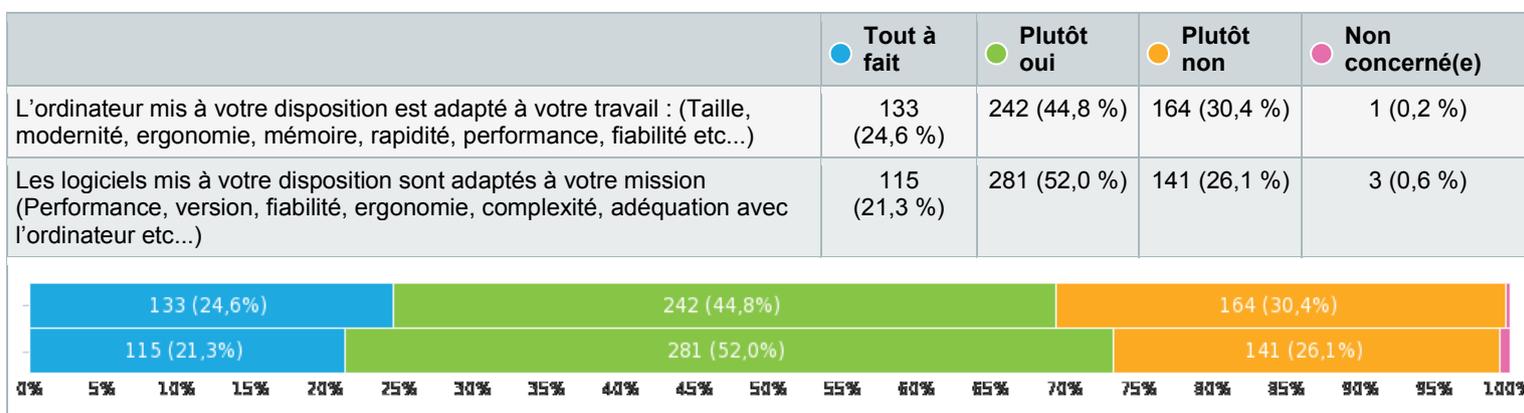
- Espace peu propice à la concentration et à la confidentialité = 58%
- Sujet aux nuisances sonores, visuelles... = 57%
- Où l'on est souvent dérangé = 57%.

Pendant, les attitudes de satisfaction dominant largement ; les espaces de travail sont plutôt :

- Bien éclairés, propres et ranges = 86%
- On s'y sent bien = 74% (ce qui n'est donc pas le cas d'un salarié sur 4...)
- Ils favorisent la communication = 79%

5. Le matériel mis à disposition dans le cadre de votre mission...

Matrice de choix uniques, Nombre de répondants 540x, sans réponse 3x

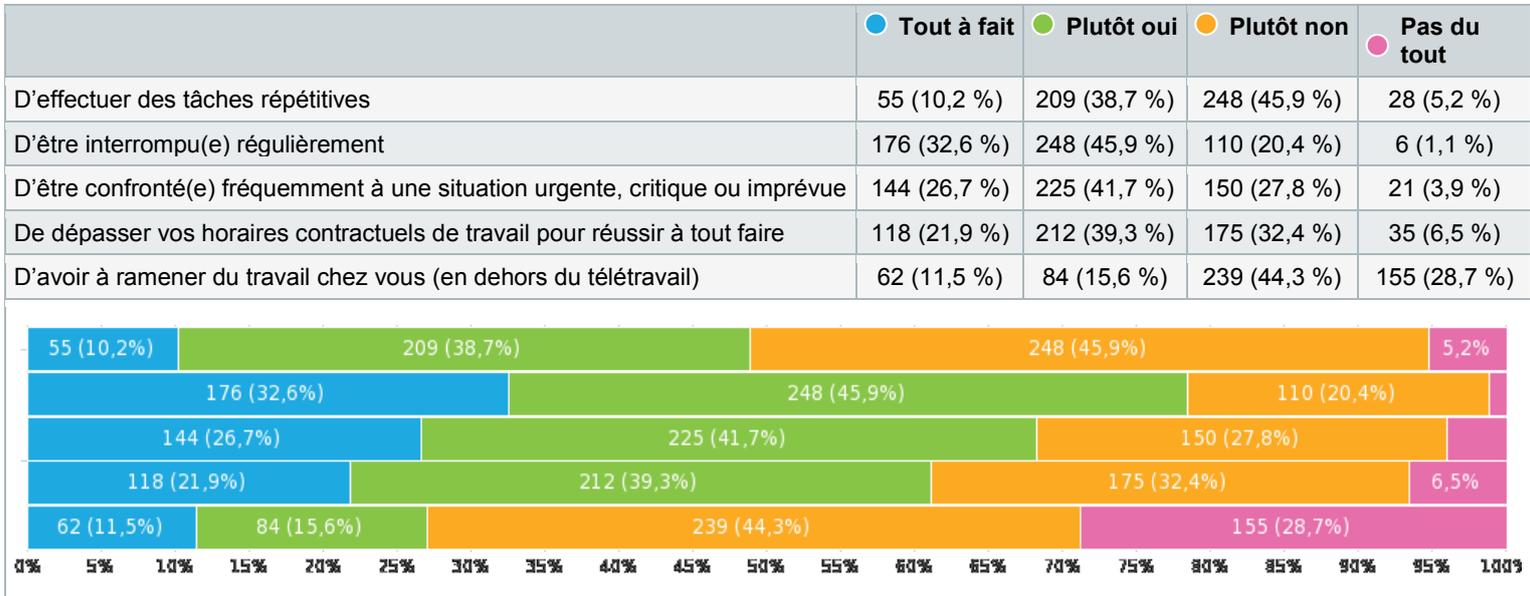


Le matériel est adapté dans la grande majorité des cas; toutefois :

- Les logiciels ne le sont pas pour 27% des répondants,
- ... Et les ordinateurs dans 30% des cas.

6. L'exécution de votre travail vous impose-t-elle :

Matrice de choix uniques, Nombre de répondants 540x, sans réponse 3x



Le travail se caractérise surtout par :

- Des interruptions régulières (pour 76% des réponses)
- Des situations urgentes ou imprévues (65% des réponses)
- Des dépassements d'horaires (62%)

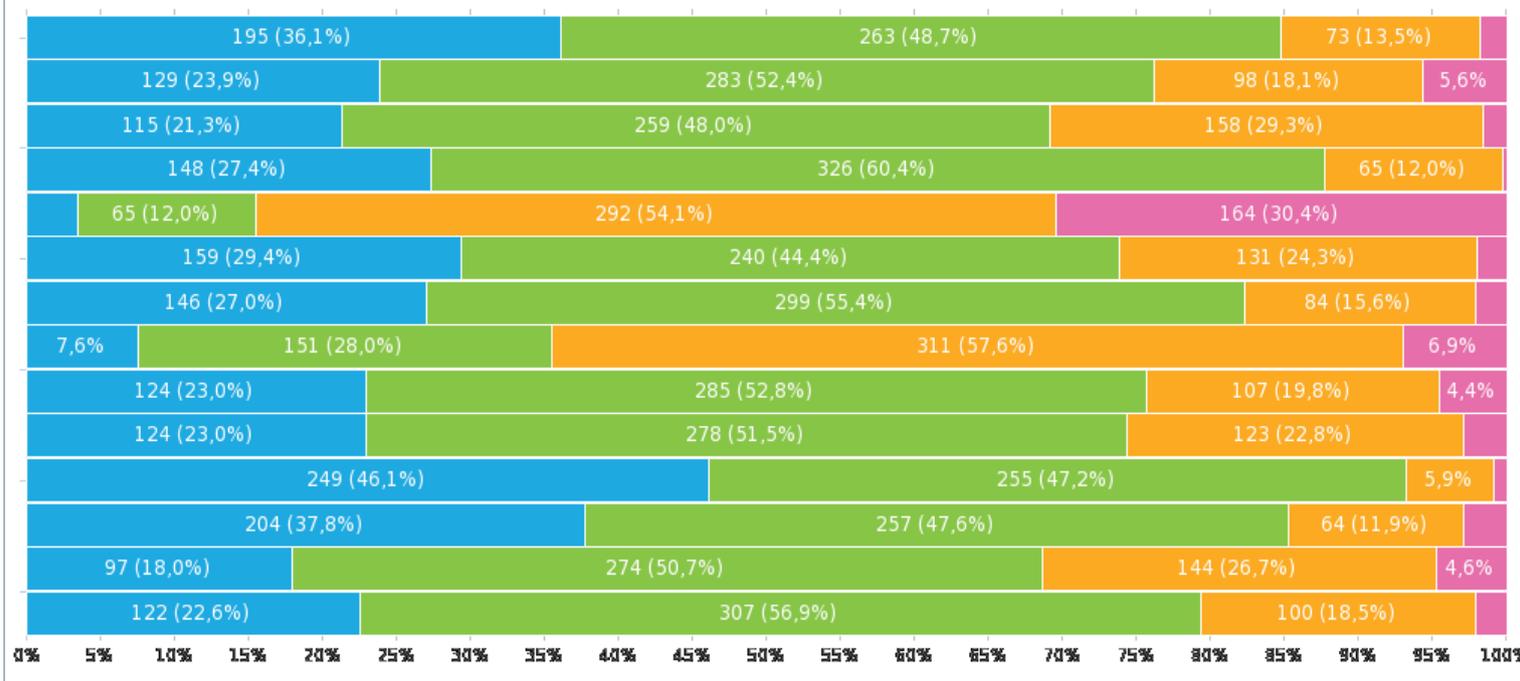
La nécessité d'apporter du travail chez soi n'est pas un cas fréquent (73% = plutôt non et Pas du tout)

7. Indiquez si chacune des phrases suivantes vous convient :

Matrice de choix uniques, Nombre de répondants 540x, sans réponse 3x

	● Tout à fait	● Plutôt oui	● Plutôt non	● Pas du tout
Mon travail me permet d'apprendre des choses nouvelles	195 (36,1 %)	263 (48,7 %)	73 (13,5 %)	9 (1,7 %)
Mon travail est un élément essentiel à mon équilibre	129 (23,9 %)	283 (52,4 %)	98 (18,1 %)	30 (5,6 %)
Mon travail m'impose de travailler très vite ou très intensément	115 (21,3 %)	259 (48,0 %)	158 (29,3 %)	8 (1,5 %)
Mon travail nécessite de longues périodes de concentration	148 (27,4 %)	326 (60,4 %)	65 (12,0 %)	1 (0,2 %)
Mon travail est physiquement fatigant	19 (3,5 %)	65 (12,0 %)	292 (54,1 %)	164 (30,4 %)
Mon travail est nerveusement fatigant	159 (29,4 %)	240 (44,4 %)	131 (24,3 %)	10 (1,9 %)
Dans mon travail j'ai la possibilité de prendre des décisions	146 (27,0 %)	299 (55,4 %)	84 (15,6 %)	11 (2,0 %)
J'ai souvent du mal à gérer les priorités	41 (7,6 %)	151 (28,0 %)	311 (57,6 %)	37 (6,9 %)
Je me sens soutenu(e) par ma hiérarchie	124 (23,0 %)	285 (52,8 %)	107 (19,8 %)	24 (4,4 %)
J'ai la possibilité de développer mes compétences professionnelles	124 (23,0 %)	278 (51,5 %)	123 (22,8 %)	15 (2,8 %)
Il y a une bonne entente là où je travaille	249 (46,1 %)	255 (47,2 %)	32 (5,9 %)	4 (0,7 %)

En cas de problème je peux compter sur mon supérieur hiérarchique	204 (37,8 %)	257 (47,6 %)	64 (11,9 %)	15 (2,8 %)
Mes responsabilités sont clairement définies	97 (18,0 %)	274 (50,7 %)	144 (26,7 %)	25 (4,6 %)
Des nouvelles tâches me sont fréquemment attribuées	122 (22,6 %)	307 (56,9 %)	100 (18,5 %)	11 (2,0 %)



L'enrichissement professionnel est réel avec des zones d'ombre. Le travail à WorldLine :
- permet d'apprendre des choses nouvelles (85% = plutôt et tout à fait)
- est un élément d'équilibre essentiel (74%)
- se réalise dans un climat de bonne entente (93%)

Il impose :
- de longues périodes de concentration (88%)
- de travailler vite ou intensément (69%)

Il est surtout nerveusement fatiguant (74% dont 29% = tout à fait)

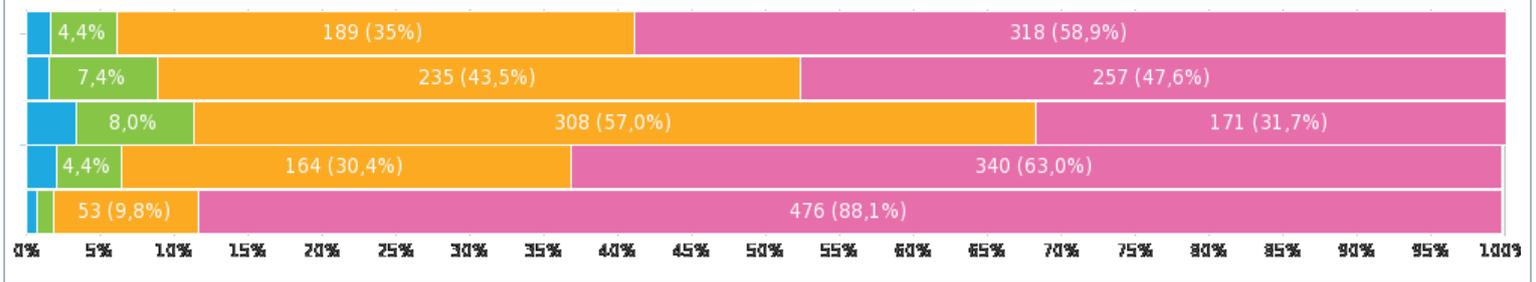
Des difficultés mentionnées par un quart ou un tiers des salariés :
- des responsabilités mal définies (31% = avis plutôt ou tout à fait négatifs)
- des difficultés à gérer ses priorités (34%)
- un manque de soutien hiérarchique (24%)

8. Au travail vous arrive-t-il :

Matrice de choix uniques, Nombre de répondants **540x**, sans réponse **3x**

	Très souvent	Souvent	Parfois	Jamais
De recevoir des remarques blessantes et/ou agressives	9 (1,7 %)	24 (4,4 %)	189 (35 %)	318 (58,9 %)
D'être témoin de remarques blessantes et/ou agressives à l'égard de mes collègues	8 (1,5 %)	40 (7,4 %)	235 (43,5 %)	257 (47,6 %)
D'être en contact avec des gens impolis ou désagréables	18 (3,3 %)	43 (8,0 %)	308 (57,0 %)	171 (31,7 %)

De recevoir des remarques blessantes agressives et/ou de nos clients	11 (2,0 %)	24 (4,4 %)	164 (30,4 %)	340 (63,0 %)
De recevoir des remarques blessantes et/ou agressives de nos fournisseurs	4 (0,7 %)	6 (1,1 %)	53 (9,8 %)	476 (88,1 %)



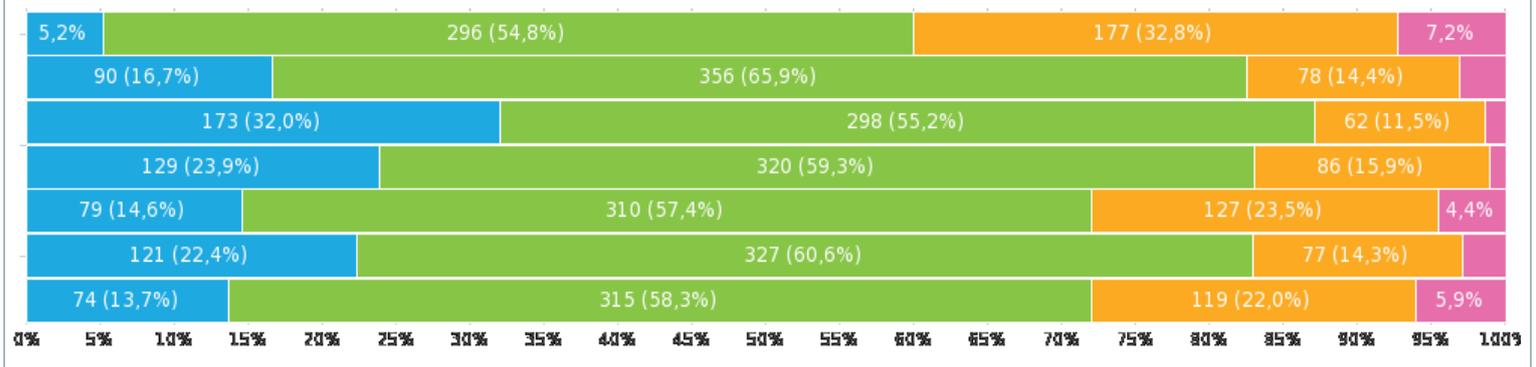
On doit noter des comportements blessants, voire limite délictueux ; une minorité importante :

- reçoit des remarques blessantes (41% = parfois ou souvent); ces remarques viennent assez rarement des fournisseurs (12%) et plus fréquemment des clients (37%)
- on peut se trouver au contact de gens impolis : (68% parfois ou souvent)
- ou être témoin de ces situations (52%)

9. Partagez-vous chacune de ces affirmations ?

Matrice de choix uniques, Nombre de répondants 540x, sans réponse 3x

	Tout à fait	Plutôt oui	Plutôt non	Pas du tout
J'ai le temps de faire un travail de qualité	28 (5,2 %)	296 (54,8 %)	177 (32,8 %)	39 (7,2 %)
J'échange avec mes collègues sur les améliorations à apporter à mon travail	90 (16,7 %)	356 (65,9 %)	78 (14,4 %)	16 (3,0 %)
Je me sens bien intégré(e) dans l'entreprise	173 (32,0 %)	298 (55,2 %)	62 (11,5 %)	7 (1,3 %)
Je sais ce que l'on attend de moi dans mon travail	129 (23,9 %)	320 (59,3 %)	86 (15,9 %)	5 (0,9 %)
J'éprouve souvent de la fierté du fait du travail que j'ai effectué	79 (14,6 %)	310 (57,4 %)	127 (23,5 %)	24 (4,4 %)
Mes collègues m'aident à mener mes tâches à bien	121 (22,4 %)	327 (60,6 %)	77 (14,3 %)	15 (2,8 %)
Je suis content(e) de venir travailler le matin	74 (13,7 %)	315 (58,3 %)	119 (22,0 %)	32 (5,9 %)



L'insertion dans l'entreprise et la communauté de travail met en lumière des éléments positifs :

- Un soutien effectif des collègues (83% = plutôt oui et Tout à fait)
- Un sentiment d'intégration (87%) et la connaissance de ce que l'on attend de vous (87%)

Mais aussi des éléments de souffrance et de frustration pour un segment non négligeable :

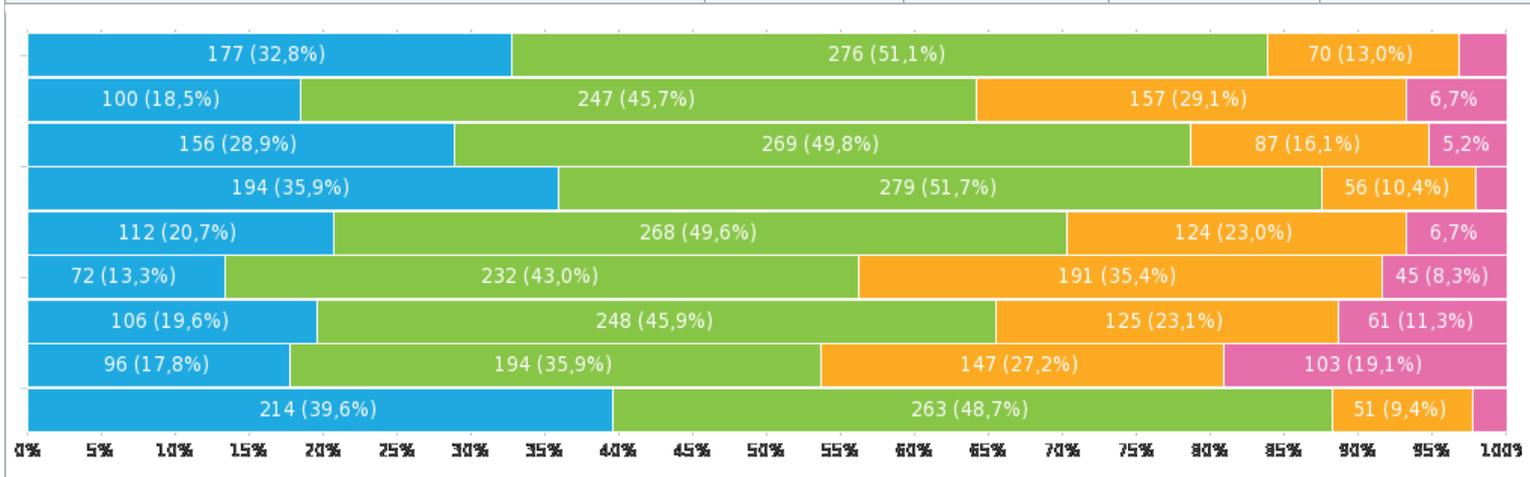
- Pas le temps de faire un travail de qualité pour 40% (= plutôt non et pas du tout)

- Une fierté insuffisante du travail effectué (28% = plutôt non et pas du tout)
- Et peu de contentement à aller au travail le matin pour 28% des réponses.

10. Diriez-vous de votre Responsable hiérarchique qu'il...

Matrice de choix uniques, Nombre de répondants 540x, sans réponse 3x

	● Tout à fait	● Plutôt oui	● Plutôt non	● Pas du tout
Fait preuve de disponibilité	177 (32,8 %)	276 (51,1 %)	70 (13,0 %)	17 (3,1 %)
Est un apport régulier de compétence	100 (18,5 %)	247 (45,7 %)	157 (29,1 %)	36 (6,7 %)
Reconnaît mon parcours professionnel	156 (28,9 %)	269 (49,8 %)	87 (16,1 %)	28 (5,2 %)
Reconnaît mes qualités	194 (35,9 %)	279 (51,7 %)	56 (10,4 %)	11 (2,0 %)
Que sa présence est sécurisante	112 (20,7 %)	268 (49,6 %)	124 (23,0 %)	36 (6,7 %)
Est une garantie de qualité dans mon travail	72 (13,3 %)	232 (43,0 %)	191 (35,4 %)	45 (8,3 %)
Est garant de mon évolution professionnelle et salariale	106 (19,6 %)	248 (45,9 %)	125 (23,1 %)	61 (11,3 %)
A des responsabilités commerciales	96 (17,8 %)	194 (35,9 %)	147 (27,2 %)	103 (19,1 %)
Est réactif à mes demandes (rappels téléphoniques, emails, rencontres)	214 (39,6 %)	263 (48,7 %)	51 (9,4 %)	12 (2,2 %)



Le portrait du responsable hiérarchique souligne nettement des qualités et des insuffisances :

Qualités :

- La réactivité (89% = tout à fait et plutôt oui)
- La reconnaissance des qualités du collaborateur (88%)

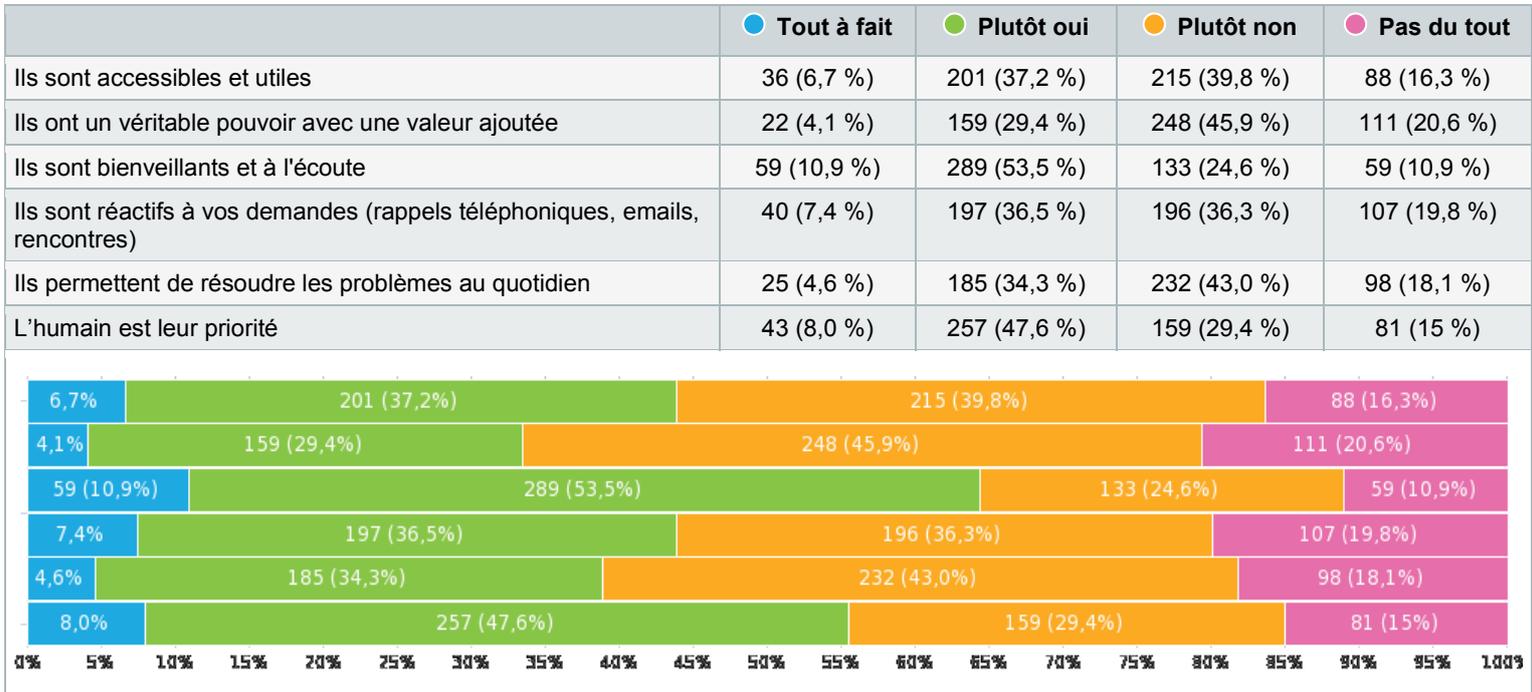
Insuffisances constatées par une partie minoritaire mais non négligeable des réponses :

- Apport de compétence (36% = Plutôt non et Pas du tout)
- Présence peu sécurisante (30%)
- Non garantie de qualité dans le travail (44%)
- Peu de responsabilités commerciales (46%)

Il existe donc une forte marge de progrès dans le domaine du management.

11. Quel est votre ressenti avec votre représentant(e) des Ressources Humaines ?

Matrice de choix uniques, Nombre de répondants **540x**, sans réponse **3x**



Le jugement est plus sévère encore, concernant le rôle des ressources humaines :

- **Faible pouvoir, faible valeur ajoutée (66% = plutôt non et Pas du tout)**
- **Faible accessibilité (56%)**
- **Peu réactifs (56%)**
- **Participant peu à la résolution des problèmes (61% d'avis négatifs)**

Le jugement porte davantage sur la fonction que sur la personne; on leur reconnaît :

- **Écoute et bienveillance (64% = plutôt oui et Tout à fait)**
- **Le sens de l'humain (56%)**

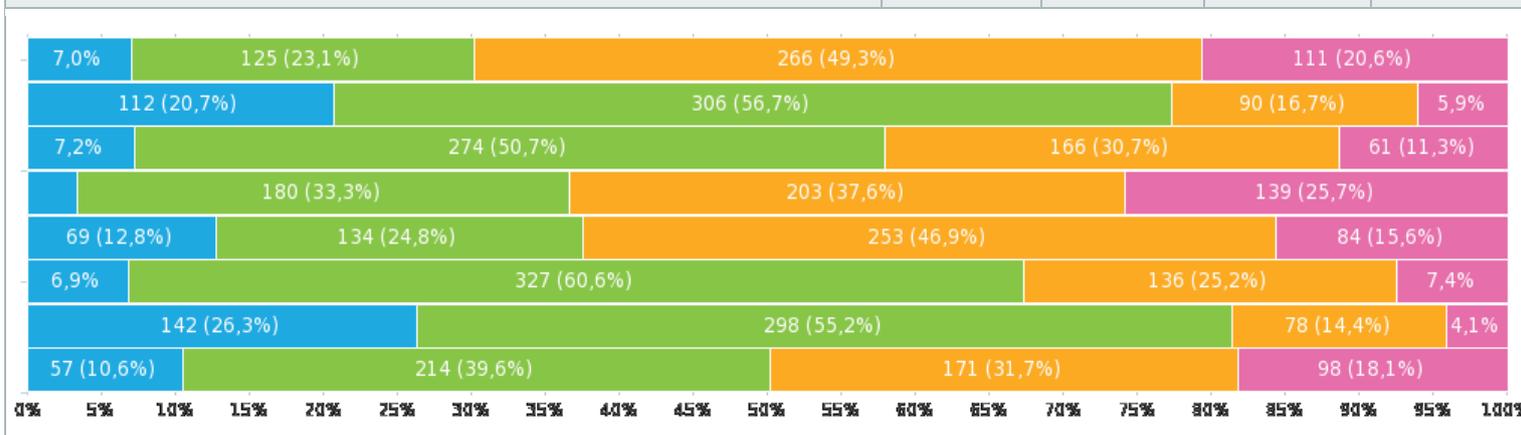
Certes les attentes des salariés sont rarement pleinement satisfaites ; toutefois le caractère lourdement majoritaire des critiques devrait permettre aboutir à un véritable échange sur ce déficit d'image et les mesures à prendre pour y remédier.

12. Quel est votre avis sur le cycle annuel d'évaluation ?

Matrice de choix uniques, Nombre de répondants **540x**, sans réponse **3x**

	● Tout à fait	● Plutôt oui	● Plutôt non	● Pas du tout
C'est une situation de stress important	38 (7,0 %)	125 (23,1 %)	266 (49,3 %)	111 (20,6 %)
J'en comprends la nécessité et le déroulement	112 (20,7 %)	306 (56,7 %)	90 (16,7 %)	32 (5,9 %)
C'est une garantie de bonne appréciation	39 (7,2 %)	274 (50,7 %)	166 (30,7 %)	61 (11,3 %)
Ma rémunération est en adéquation avec ma performance et mes connaissances	18 (3,3 %)	180 (33,3 %)	203 (37,6 %)	139 (25,7 %)

Je constate un blocage dans mon évolution de carrière	69 (12,8 %)	134 (24,8 %)	253 (46,9 %)	84 (15,6 %)
Mes objectifs sont partagés et pertinents	37 (6,9 %)	327 (60,6 %)	136 (25,2 %)	40 (7,4 %)
Mon évaluateur connaît bien ma mission et mes résultats	142 (26,3 %)	298 (55,2 %)	78 (14,4 %)	22 (4,1 %)
Une évaluation positive me permettra une progression salariale et professionnelle	57 (10,6 %)	214 (39,6 %)	171 (31,7 %)	98 (18,1 %)



Le système d'évaluation annuelle est compris et accepté par une large majorité :

- On en comprend la nécessité et le déroulement (78% = Plutôt oui et Tout à fait)
- Ce n'est pas considéré comme un stress important (70%)
- Les objectifs sont perçus comme partagés et pertinents (68%)

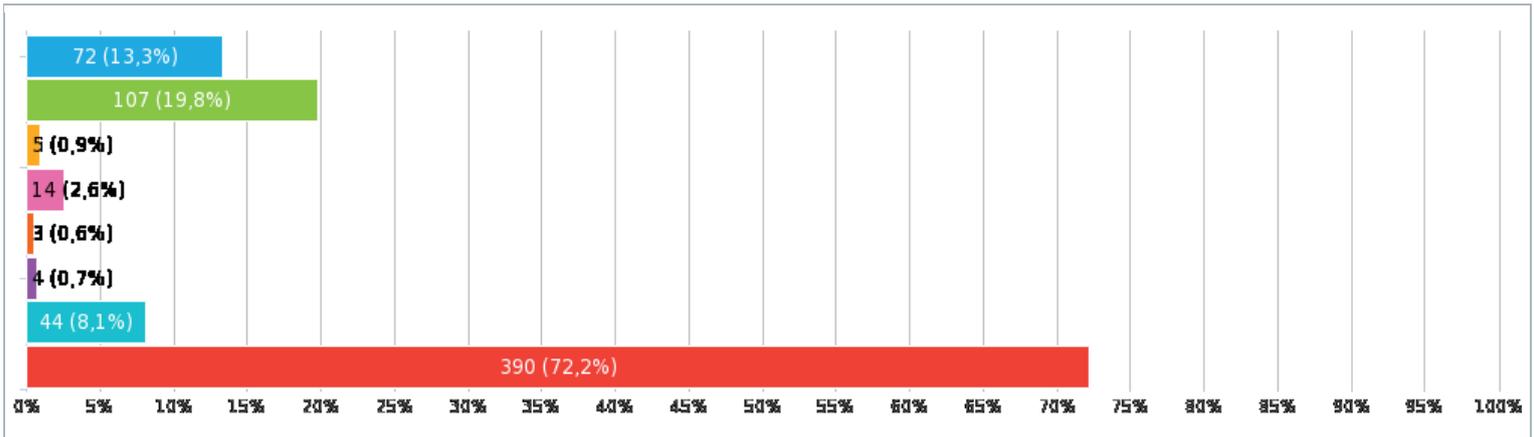
A noter toutefois des critiques et des déceptions :

- Pas toujours une garantie de bonne appréciation (= 42%)
- Un faible lien avec la progression salariale (49%)

13. Constatez-vous des discriminations ou des inégalités de traitement ?

Choix multiple, Nombre de répondants 540x, sans réponse 3x

Choix de réponse	Réponses	Ratio
● En fonction du sexe	72	13,3 %
● En fonction de l'âge	107	19,8 %
● En fonction du handicap	5	0,9 %
● En fonction des origines	14	2,6 %
● En fonction de l'orientation sexuelle	3	0,6 %
● En fonction des croyances	4	0,7 %
● Je suis témoin de discrimination(s) ou d'inégalité de traitement dans mon environnement de travail	44	8,1 %
● Je n'ai jamais été témoin de discrimination	390	72,2 %



Les situations caractérisées de discrimination sont faibles, peu relevées dans la grande majorité des réponses; elles sont :

- Inexistantes en ce qui concerne les croyances ou l'orientation religieuse (< 1%)
- Très faible en matière d'origine (= 2,6%)

Elles se manifestent un peu plus fréquemment :

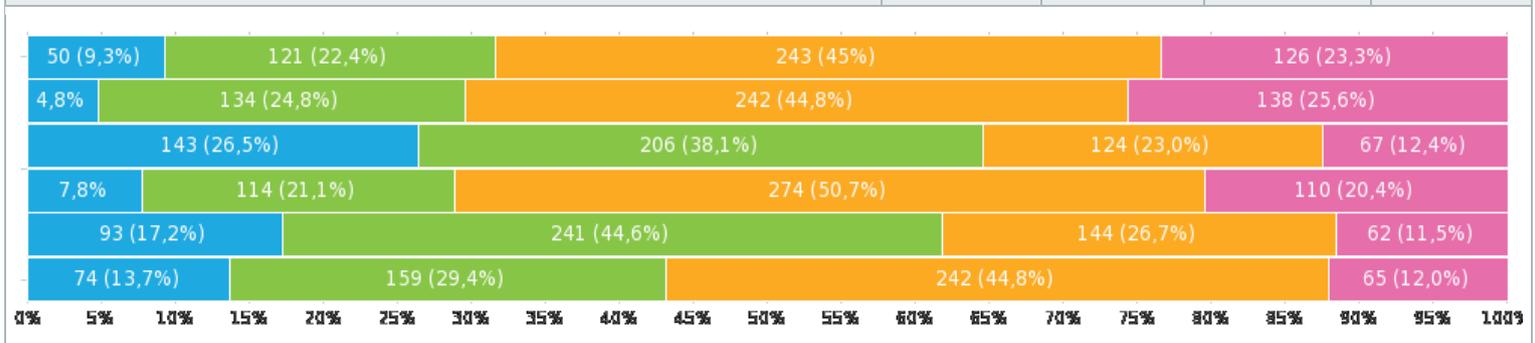
- en fonction de l'âge (20%),
- en fonction du sexe (13%)

72% des réponses soulignent n'avoir pas été témoin d'une discrimination.

14. Vous sentez-vous proche de ces affirmations ?

Matrice de choix uniques, Nombre de répondants 540x, sans réponse 3x

	Tout à fait	Plutôt oui	Plutôt non	Pas du tout
Dans mon entreprise avoir plus de 45 ans est un handicap	50 (9,3 %)	121 (22,4 %)	243 (45 %)	126 (23,3 %)
Je crains d'être dépassé(e) à l'avenir par les nouveaux outils et les changements technologiques	26 (4,8 %)	134 (24,8 %)	242 (44,8 %)	138 (25,6 %)
J'aimerais pouvoir partir à la retraite le plus tôt possible	143 (26,5 %)	206 (38,1 %)	124 (23,0 %)	67 (12,4 %)
J'ai des difficultés à concilier mon travail et ma vie privée	42 (7,8 %)	114 (21,1 %)	274 (50,7 %)	110 (20,4 %)
Je me sens encore apte à faire le même travail dans 10 ans	93 (17,2 %)	241 (44,6 %)	144 (26,7 %)	62 (11,5 %)
Je ressens le besoin de changer de métier et/ou d'axe professionnel	74 (13,7 %)	159 (29,4 %)	242 (44,8 %)	65 (12,0 %)



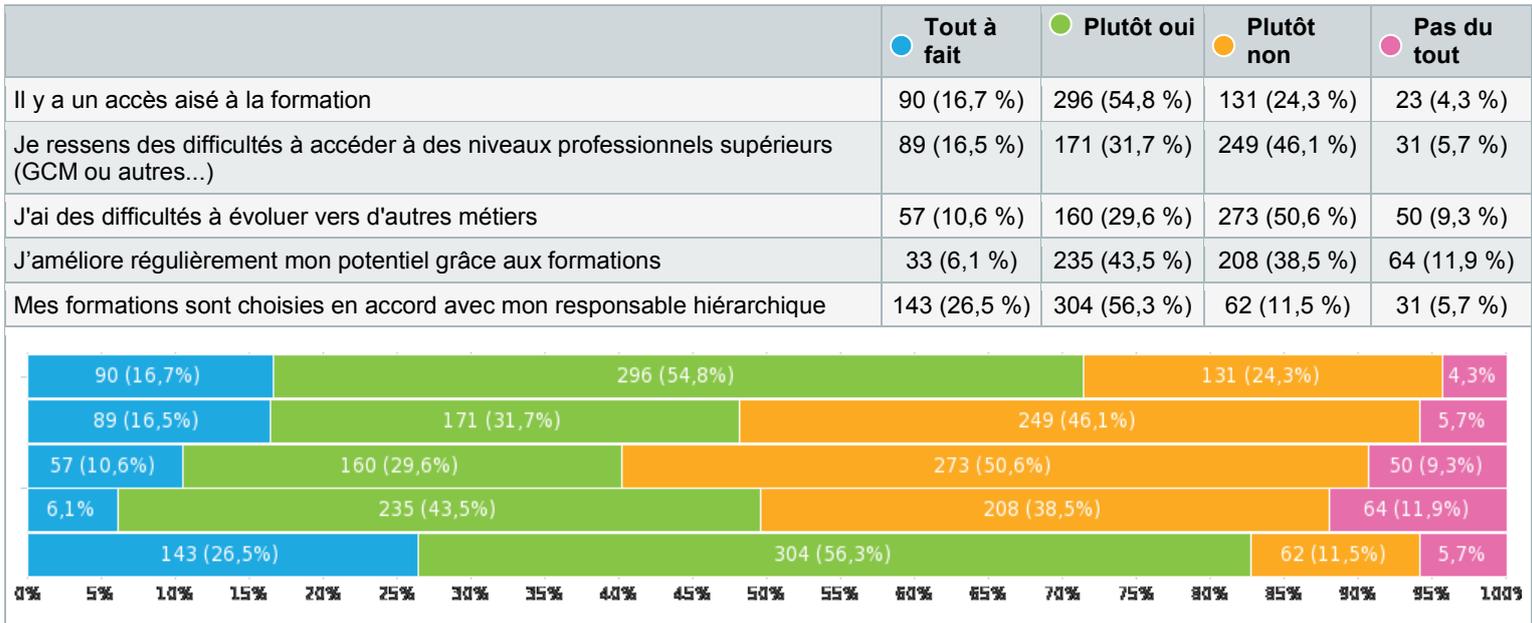
La relation au travail qui s'exprime par l'enquête met en évidence une réelle lassitude :

- l'aptitude à faire le même travail dans 10 ans est contestée (39% d'avis négatifs)
- Il existe pour certains la crainte d'être dépassés (= 30%)
- et un souhait très fort et étonnant de départ en retraite (= 65%)

28% des réponses font apparaître une difficulté à concilier le travail et la vie privée.

15. Accès à la formation / évolution des connaissances ; diriez-vous aujourd'hui...

Matrice de choix uniques, Nombre de répondants **540x**, sans réponse **3x**



Les évolutions de connaissances et de carrières soulignent des situations et des perceptions différentes et opposées entre les 2 moitiés équivalentes de la population :

- Une personne sur deux ressent des difficultés d'accès au niveau supérieur
- Une sur deux estime qu'elle n'améliore pas son potentiel par la formation

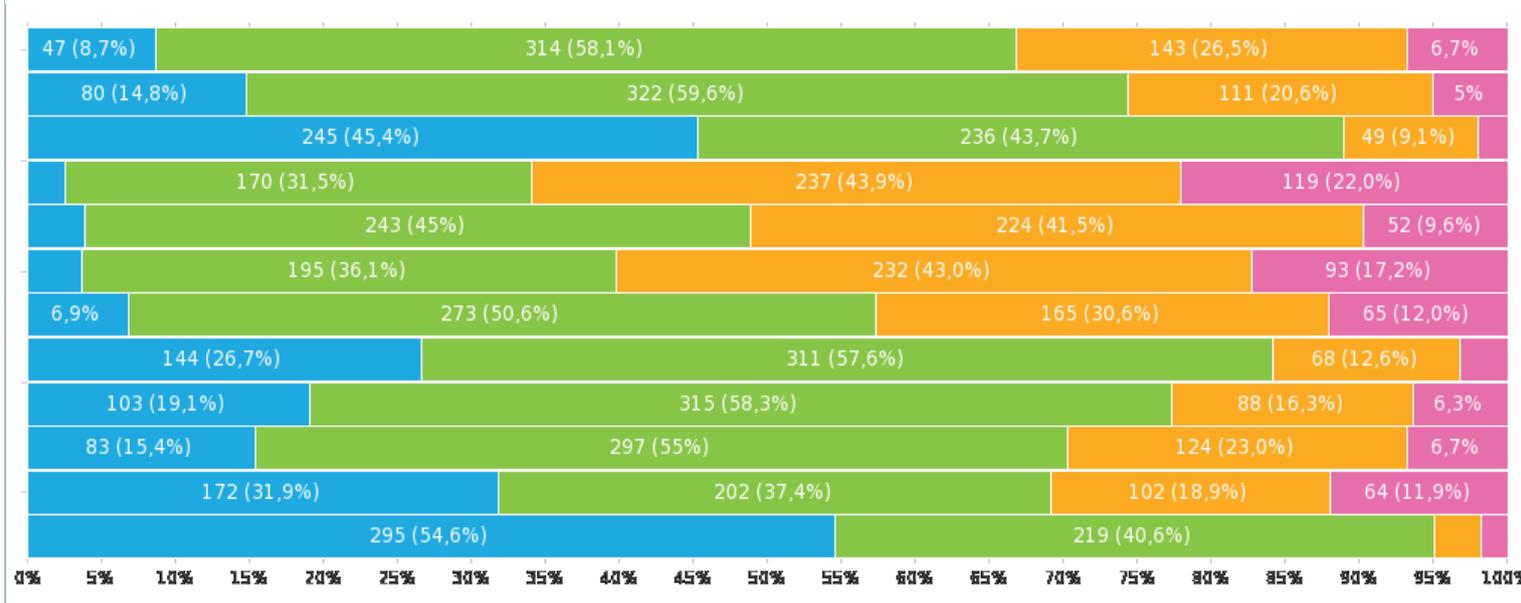
Il y a donc, pour de nombreux salariés, le ressenti d'un réel blocage.

16. Pour chacun des points suivants indiquez si dans votre quotidien, vous trouvez satisfaisant...

Matrice de choix uniques, Nombre de répondants **540x**, sans réponse **3x**

	● Tout à fait	● Plutôt oui	● Plutôt non	● Pas du tout
L'organisation du travail	47 (8,7 %)	314 (58,1 %)	143 (26,5 %)	36 (6,7 %)
Votre positionnement au regard de vos compétences	80 (14,8 %)	322 (59,6 %)	111 (20,6 %)	27 (5 %)
L'ambiance dans votre équipe	245 (45,4 %)	236 (43,7 %)	49 (9,1 %)	10 (1,9 %)
Les outils et process de l'entreprise	14 (2,6 %)	170 (31,5 %)	237 (43,9 %)	119 (22,0 %)

Les relations entre les services de Worldline France	21 (3,9 %)	243 (45 %)	224 (41,5 %)	52 (9,6 %)
La communication et la compréhension de la stratégie d'entreprise	20 (3,7 %)	195 (36,1 %)	232 (43,0 %)	93 (17,2 %)
La reconnaissance de votre travail	37 (6,9 %)	273 (50,6 %)	165 (30,6 %)	65 (12,0 %)
Les moments de convivialité avec vos collègues (clients compris)	144 (26,7 %)	311 (57,6 %)	68 (12,6 %)	17 (3,1 %)
La conciliation vie privée / vie professionnelle	103 (19,1 %)	315 (58,3 %)	88 (16,3 %)	34 (6,3 %)
Les horaires de travail et votre charge de travail	83 (15,4 %)	297 (55,0 %)	124 (23,0 %)	36 (6,7 %)
Votre temps total de trajet domicile/lieu de travail	172 (31,9 %)	202 (37,4 %)	102 (18,9 %)	64 (11,9 %)
Le processus de prise de congés (pose et validation)	295 (54,6 %)	219 (40,6 %)	17 (3,1 %)	9 (1,7 %)



On apprécie :

- **L'organisation du travail (= 67% Tout à fait et Plutôt Oui)**
- **La reconnaissance du travail effectué (= 58%)**
- **Les horaires et la charge de travail (=70%)**
- **La conciliation vie privée / vie professionnelle (= 77%)**
- **L'ambiance dans l'équipe (= 89%)**
- **Son propre positionnement, fonction de ses compétences (75%)**

On est nettement plus critique sur :

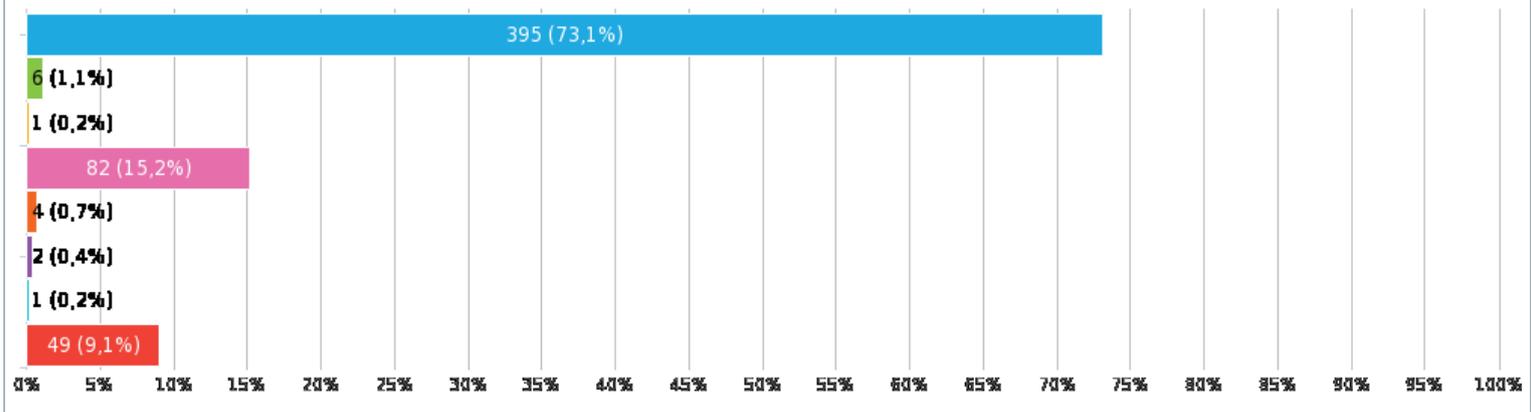
- **Les process de l'entreprise (= 66% d'avis négatifs, soit les deux tiers !)**
- **Les relations entre services et l'absence de lien interservices (= 51%)**

17. Quel est votre interlocuteur privilégié en cas de difficultés rencontrées dans l'exercice de votre travail ?

Choix unique, Nombre de répondants **540x**, sans réponse **3x**

Choix de réponse	Réponses	Ratio
● Votre responsable hiérarchique	395	73,1 %
● Votre responsable des Ressources Humaines	6	1,1 %

● Votre responsable Commercial	1	0,2 %
● Vos collègues au quotidien (y compris ceux du client)	82	15,2 %
● Les Représentants du personnel (CE, CHSCT, DP, DS)	4	0,7 %
● Le Service de Santé au travail ou la psychologue	2	0,4 %
● Des conseillers externes (Inspection du Travail, Avocat, services juridiques)	1	0,2 %
● Relations proches externes à l'entreprise (famille, amis...)	49	9,1 %

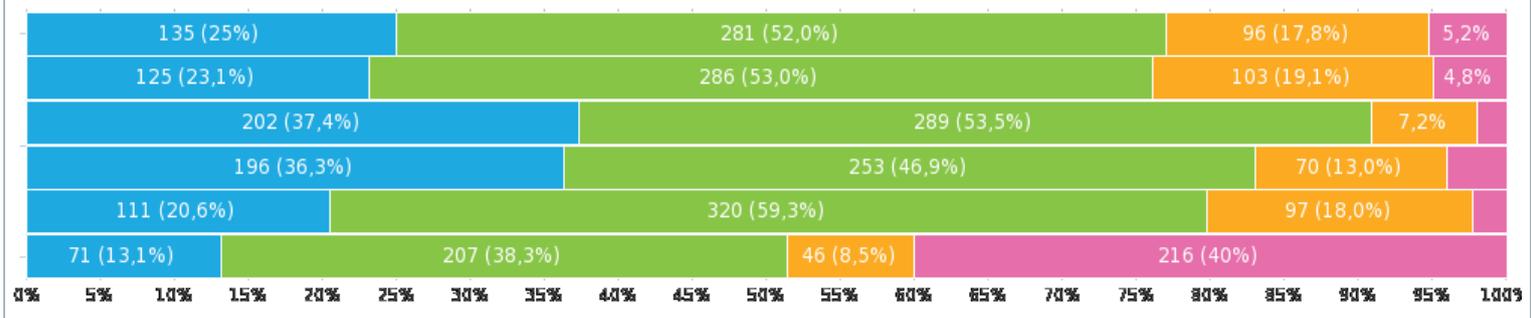


Le lien hiérarchique est particulièrement fort; l'interlocuteur privilégié (à 73%) est le responsable. Viennent ensuite et loin derrière : les collègues (= 15%), la famille, les amis (= 9%)

18. Quand vous pensez aux 3 prochaines années, êtes-vous confiant(e) pour :

Matrice de choix uniques, Nombre de répondants **540x**, sans réponse **3x**

	● Tout à fait	● Plutôt oui	● Plutôt non	● Pas du tout
Votre situation professionnelle	135 (25 %)	281 (52,0 %)	96 (17,8 %)	28 (5,2 %)
La situation financière de votre foyer	125 (23,1 %)	286 (53,0 %)	103 (19,1 %)	26 (4,8 %)
Vos conditions de logement	202 (37,4 %)	289 (53,5 %)	39 (7,2 %)	10 (1,9 %)
Votre vie affective	196 (36,3 %)	253 (46,9 %)	70 (13,0 %)	21 (3,9 %)
Votre santé	111 (20,6 %)	320 (59,3 %)	97 (18,0 %)	12 (2,2 %)
L'avenir de votre (vos) enfant(s) - Si pas d'enfant(s) cocher "PAS DU TOUT"	71 (13,1 %)	207 (38,3 %)	46 (8,5 %)	216 (40 %)



La confiance est au rendez-vous ; l'optimisme domine fortement, qu'il s'agisse :

- De sa situation (= 77% plutôt et tout à fait confiant)
- De sa vie affective (= 83% !) et de sa santé (80%)

19. Vous diriez que...

Matrice de choix uniques, Nombre de répondants **540x**, sans réponse **3x**

	● Tout à fait	● Plutôt oui	● Plutôt non	● Pas du tout
Votre travail a du sens pour vous	119 (22,0 %)	296 (54,8 %)	99 (18,3 %)	26 (4,8 %)
Votre travail est en adéquation avec vos valeurs	90 (16,7 %)	309 (57,2 %)	107 (19,8 %)	34 (6,3 %)
Vous vous sentez utile	112 (20,7 %)	299 (55,4 %)	97 (18,0 %)	32 (5,9 %)
Vous vous ennuyez	40 (7,4 %)	121 (22,4 %)	246 (45,6 %)	133 (24,6 %)
Vous vous sentez en surcharge de travail	76 (14,1 %)	199 (36,9 %)	219 (40,6 %)	46 (8,5 %)
Vous êtes motivé(e)	129 (23,9 %)	274 (50,7 %)	104 (19,3 %)	33 (6,1 %)
Vous vous sentez justement reconnu(e) dans votre travail	47 (8,7 %)	273 (50,6 %)	171 (31,7 %)	49 (9,1 %)
Votre travail est en adéquation avec vos compétences et aspirations	71 (13,1 %)	314 (58,1 %)	124 (23,0 %)	31 (5,7 %)



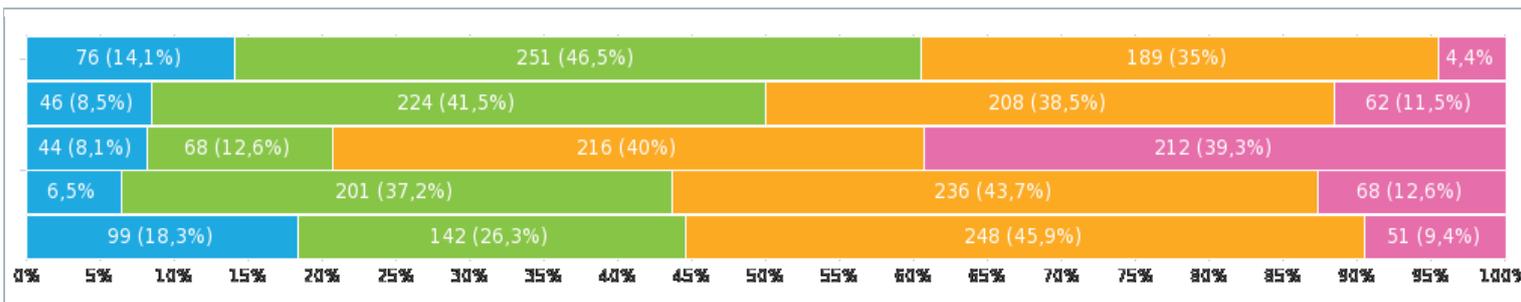
Certaines réponses manifestent cependant le désarroi d'une partie des salariés ; pour certains :

- **Le travail n'a pas toujours du sens (= 23% plutôt pas et pas du tout)**
- **Il n'est pas en adéquation avec leurs valeurs (= 26%)**
- **On ne s'y sent pas reconnu (= 42%)**
- **On s'y ennue (= 30%) ...ou on est en surcharge (= 51%)**

20. Au cours des 3 derniers mois, globalement, vous êtes-vous senti(e)?

Matrice de choix uniques, Nombre de répondants **540x**, sans réponse **3x**

	● Très souvent	● Souvent	● Parfois	● Jamais
Dynamique et tonique	76 (14,1 %)	251 (46,5 %)	189 (35 %)	24 (4,4 %)
Calme et détendu(e)	46 (8,5 %)	224 (41,5 %)	208 (38,5 %)	62 (11,5 %)
Isolé(e)	44 (8,1 %)	68 (12,6 %)	216 (40 %)	212 (39,3 %)
Epanoui(e)	35 (6,5 %)	201 (37,2 %)	236 (43,7 %)	68 (12,6 %)
Stressé(e)	99 (18,3 %)	142 (26,3 %)	248 (45,9 %)	51 (9,4 %)



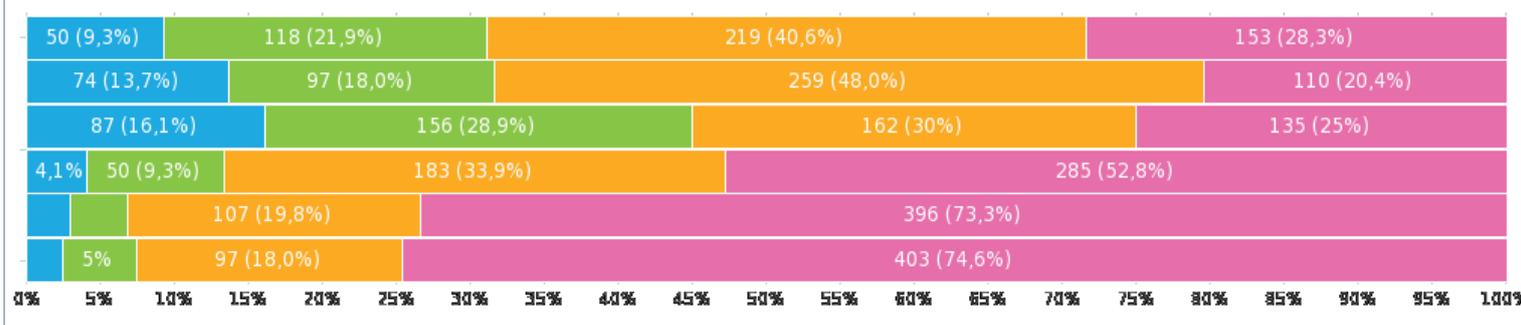
La population interrogée se perçoit majoritairement comme dynamique et épanouie mais des situations douloureuses doivent être relevées et réduites :

- ... se sentent isolées (= 40% parfois, 21% souvent et très souvent)
- ... stressée (= 46% parfois, 44% souvent et très souvent)

21. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous ressenti plusieurs fois les malaises suivants (hors un accident traumatique)

Matrice de choix uniques, Nombre de répondants 540x, sans réponse 3x

	● Très souvent	● Souvent	● Parfois	● Jamais
Mal aux yeux	50 (9,3 %)	118 (21,9 %)	219 (40,6 %)	153 (28,3 %)
Mal à la tête	74 (13,7 %)	97 (18,0 %)	259 (48,0 %)	110 (20,4 %)
Mal dans la nuque, le bras, le dos	87 (16,1 %)	156 (28,9 %)	162 (30 %)	135 (25 %)
Mal dans d'autres parties du corps	22 (4,1 %)	50 (9,3 %)	183 (33,9 %)	285 (52,8 %)
Vertiges, déséquilibre	16 (3,0 %)	21 (3,9 %)	107 (19,8 %)	396 (73,3 %)
Palpitations	13 (2,4 %)	27 (5 %)	97 (18,0 %)	403 (74,6 %)



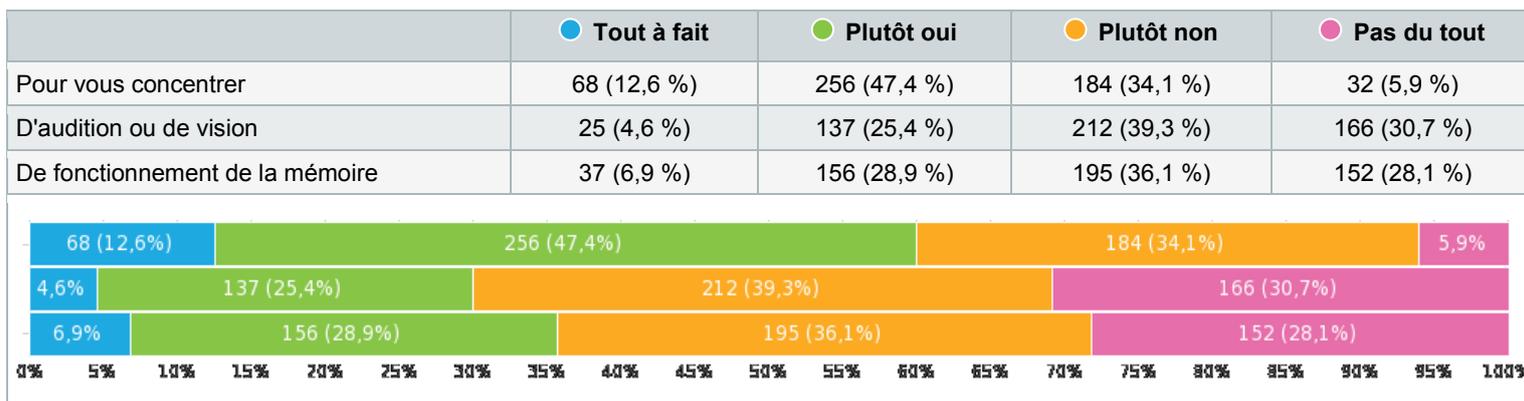
Les malaises physiques très liés à l'activité dans le domaine du numérique :

- Mal aux yeux (= 31% souvent et très souvent)
- Mal de nuque, bras, ou dos (= 45%) le mal du numérique...
- Maux de tête (= 32%)

Des situations suffisamment fréquentes pour que cet aspect de la QVT soit prioritaire.

22. Avez-vous parfois des difficultés ?

Matrice de choix uniques, Nombre de répondants 540x, sans réponse 3x



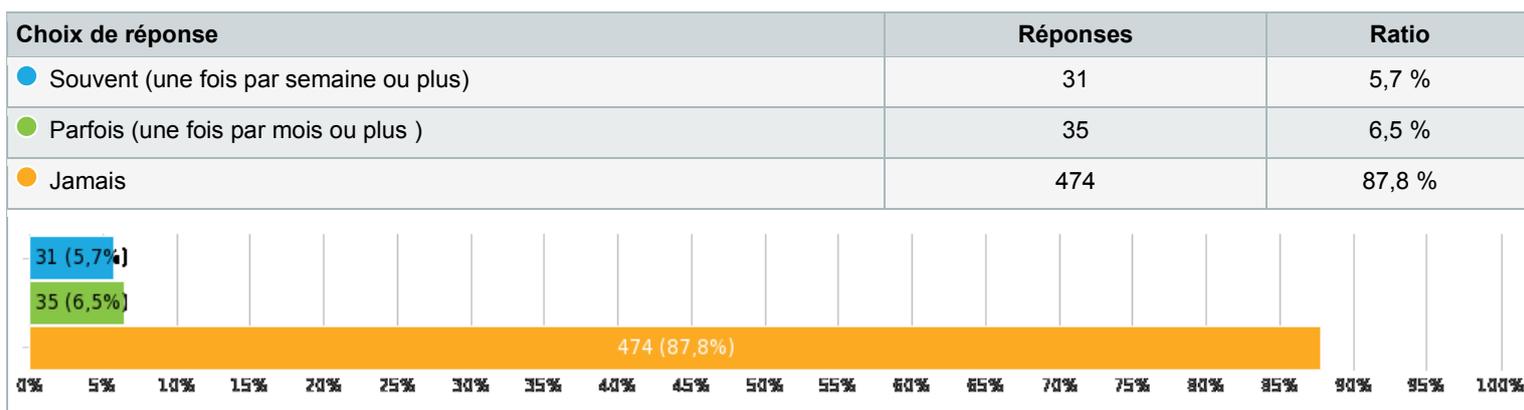
Des difficultés psychiques :

- **Mémorisation** (= 36% oui)

- **et surtout concentration** (difficultés = 60% plutôt oui dont 13% = Tout à fait)

23. Prenez-vous des produits stimulants, des somnifères ou des antidépresseurs ?

Choix unique, Nombre de répondants **540x**, sans réponse **3x**



Peu de traitements médicamenteux. Faible consommation de stimulants ou d'antidépresseurs (88% = jamais)

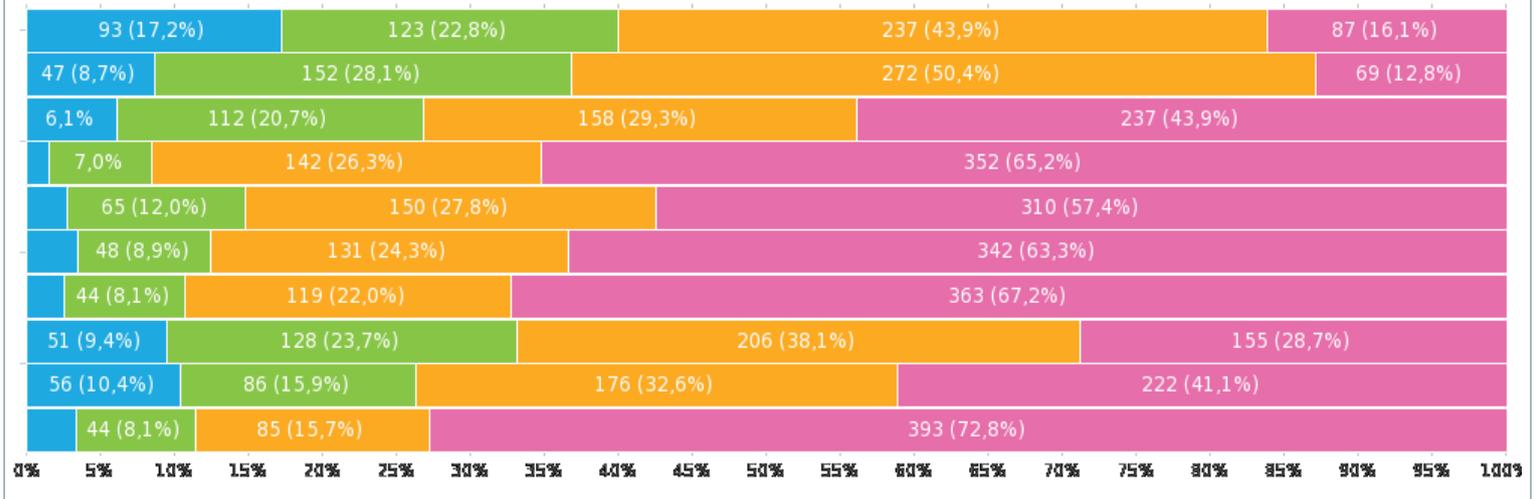
Il s'agit en l'espèce d'identifier des comportements cachés, à identifier et traiter quel que soit leur nombre.

24. Au cours des 12 derniers mois avez-vous ressenti ?

Matrice de choix uniques, Nombre de répondants **540x**, sans réponse **3x**

	● Très souvent	● Souvent	● Parfois	● Jamais
Des troubles du sommeil (difficulté à s'endormir, réveils la nuit, éveil précoce sans pouvoir se rendormir...)	93 (17,2 %)	123 (22,8 %)	237 (43,9 %)	87 (16,1 %)
Un manque de tonus	47 (8,7 %)	152 (28,1 %)	272 (50,4 %)	69 (12,8 %)
Des douleurs (au dos, au ventre, etc) plus fréquentes le soir	33 (6,1 %)	112 (20,7 %)	158 (29,3 %)	237 (43,9 %)
La sensation d'avoir la gorge serrée	8 (1,5 %)	38 (7,0 %)	142 (26,3 %)	352 (65,2 %)
Des contractions musculaires	15 (2,8 %)	65 (12,0 %)	150 (27,8 %)	310 (57,4 %)

Des problèmes digestifs, de vomissements	19 (3,5 %)	48 (8,9 %)	131 (24,3 %)	342 (63,3 %)
Des pannes sexuelles et/ou une baisse de la libido	14 (2,6 %)	44 (8,1 %)	119 (22,0 %)	363 (67,2 %)
Des épisodes d'énerverment ou d'inquiétude disproportionnés face aux situations vécues	51 (9,4 %)	128 (23,7 %)	206 (38,1 %)	155 (28,7 %)
Une difficulté à vous déconnecter du travail le week-end	56 (10,4 %)	86 (15,9 %)	176 (32,6 %)	222 (41,1 %)
Des troubles alimentaires de type boulimie ou anorexie	18 (3,3 %)	44 (8,1 %)	85 (15,7 %)	393 (72,8 %)



La pression liée au travail chez Worldline France et la manifestation de stress se manifestent :

- Par des troubles du sommeil (44% = parfois, 42% = souvent)
- Des douleurs diverses (29% = parfois, 27% = souvent)
- Des inquiétudes disproportionnées (38 % = parfois, 33% = souvent)

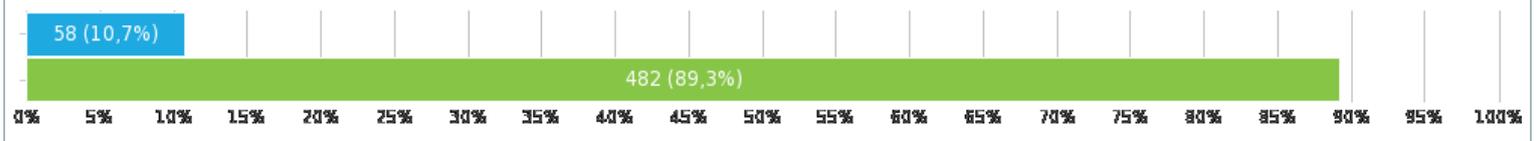
Une mise en évidence :

- d'un stress avéré,
- de l'intensité des troubles ressentis,
- de leur présence à des degrés divers dans l'ensemble du personnel.

25. Avez-vous un (ou des) membre(s) de votre famille dépendant(s) ou malade(s) dont vous vous occupez régulièrement ?

Choix unique, Nombre de répondants **540x**, sans réponse **3x**

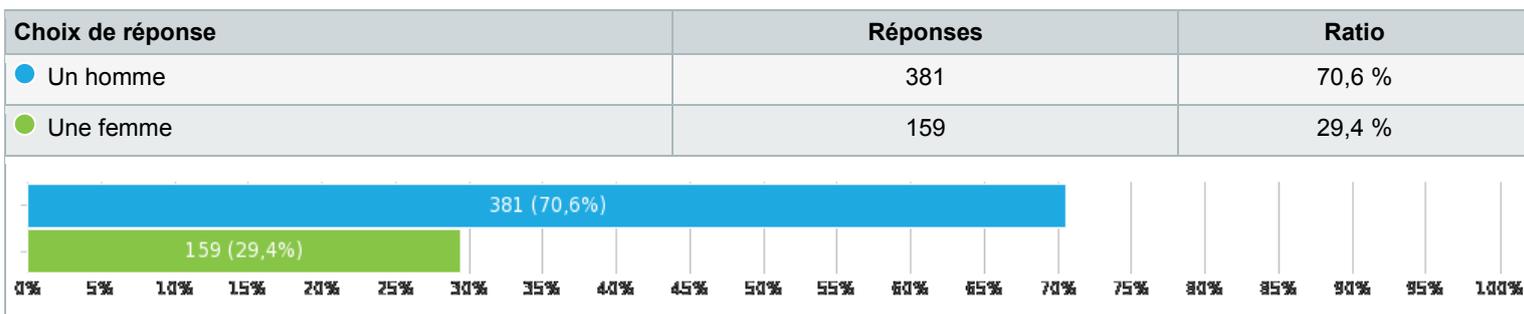
Choix de réponse	Réponses	Ratio
● Oui	58	10,7 %
● Non	482	89,3 %



+ de 10% de l'effectif doit gérer également des contraintes importantes sur le plan familial ou personnel.

26. Vous êtes ?

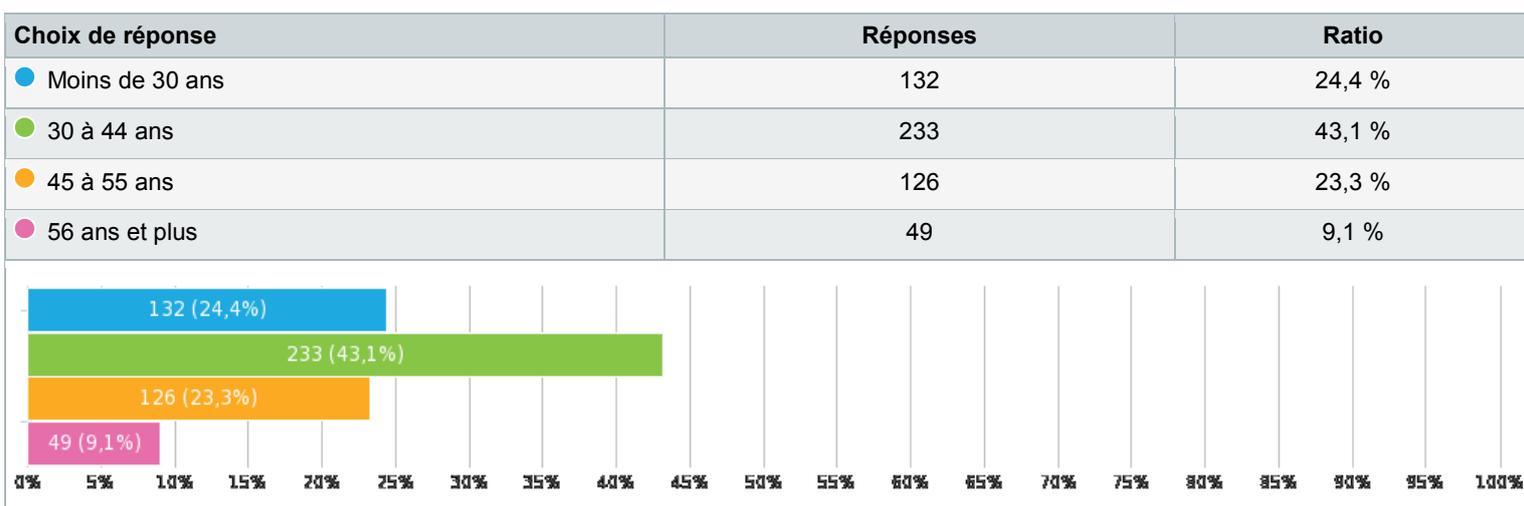
Choix unique, Nombre de répondants **540x**, sans réponse **3x**



Des résultats qui confirment que l'échantillon est représentatif de la structure salariale de l'entreprise.

27. Votre âge ?

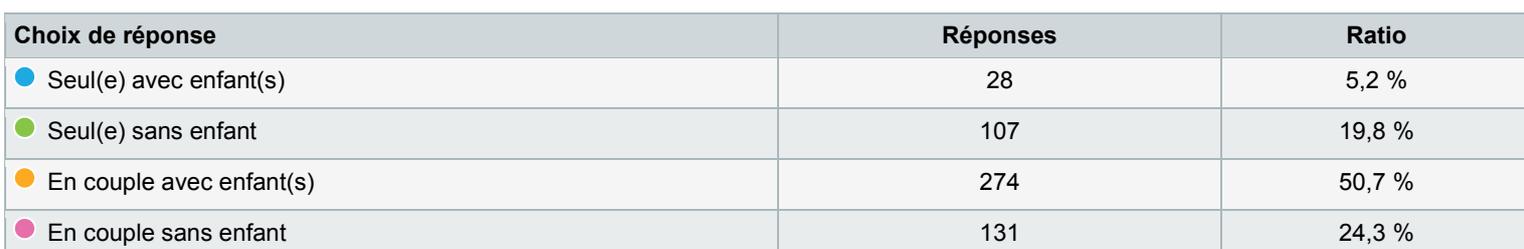
Choix unique, Nombre de répondants **540x**, sans réponse **3x**

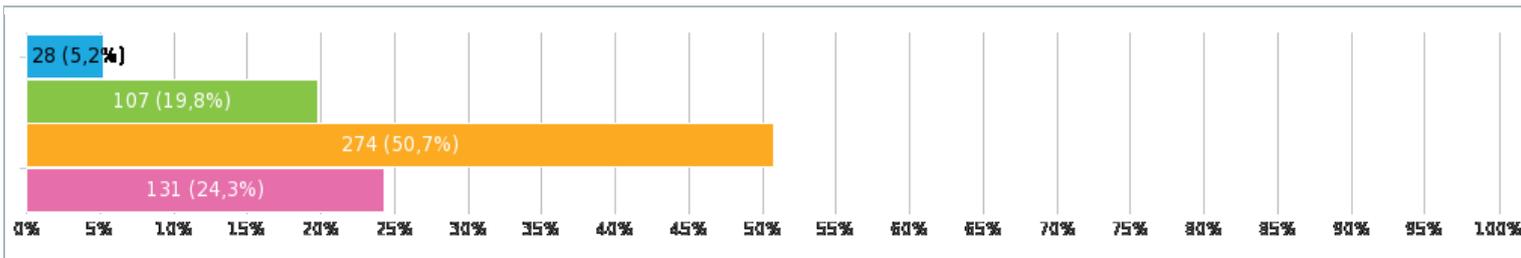


Une distribution des âges et un nombre de réponses dans chaque catégorie qui permettent une analyse fine des résultats.

28. Votre situation familiale ?

Choix unique, Nombre de répondants **540x**, sans réponse **3x**





Trois situations distinctes doivent être prises en compte dans le management et traitées spécifiquement :

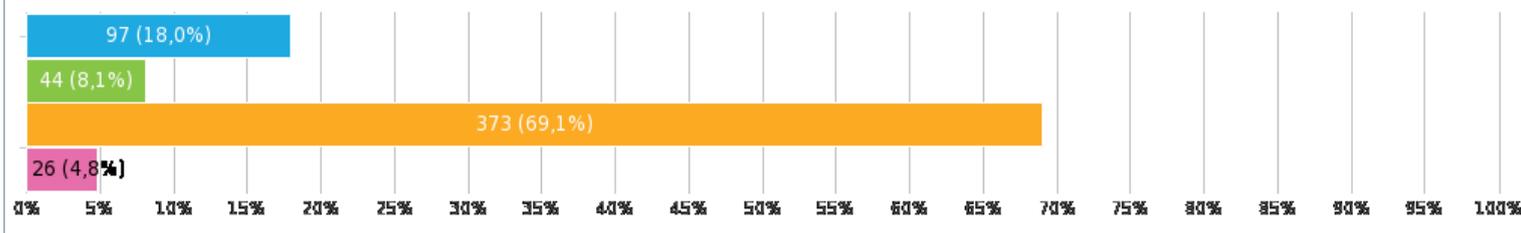
- les personnes isolées (=25%)
- les couples sans enfant (= 24%)
- les couples avec enfants (51%)

Deux populations à considérer spécifiquement : celle avec enfant (56%) et celle, importante aussi, personnes sans enfant (44%)

29. Avez-vous notamment une responsabilité d'équipe ?

Choix unique, Nombre de répondants **540x**, sans réponse **3x**

Choix de réponse	Réponses	Ratio
● Oui et je dois faire les entretiens d'évaluation	97	18,0 %
● Oui mais je ne fais pas les entretiens d'évaluation	44	8,1 %
● Non et je ne fais pas les entretiens d'évaluation	373	69,1 %
● Non mais je dois faire des entretiens d'évaluation	26	4,8 %



La majorité des réponses émane de personnes sans responsabilité d'équipes (= 74%)
