

Baromètre Pros-Consulte



ÉDITION 2019

2019

Le baromètre que nous vous présentons

a pour objectif de vous donner les grandes tendances 2019 des sources de mal-être des appelants qui contactent notre plateforme. Il ne s'agit pas d'un baromètre du bien-être au travail, car 100% des appelants vont mal.

En 2019 : 12 777 appels reçus, 11 082 ont donné lieu à une consultation.

Nouveauté 2019 :

- Les appels d'origine personnelle sont répartis en 3 catégories
- Les appels pour "ressenti de harcèlement" en 2 sous-catégories
- De nouveaux motifs comme "ressenti de discrimination" ont été attribués



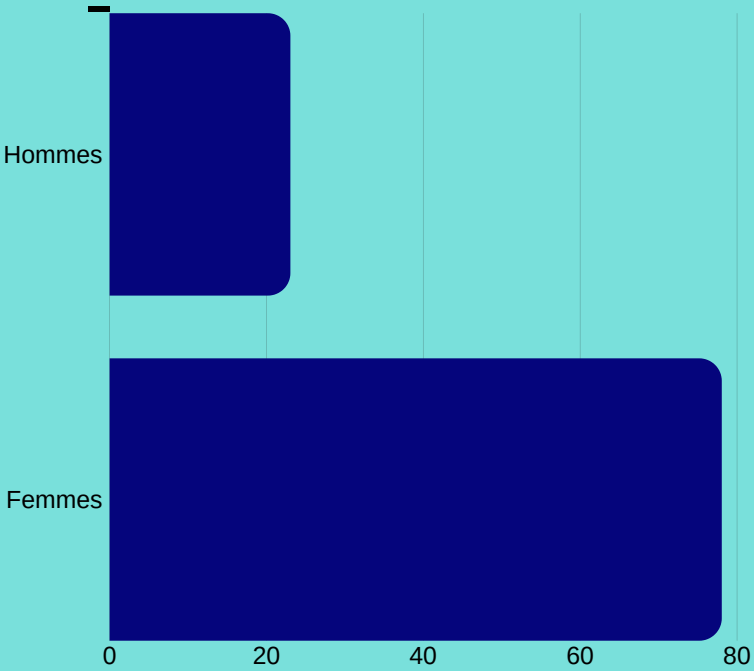


Les appelants

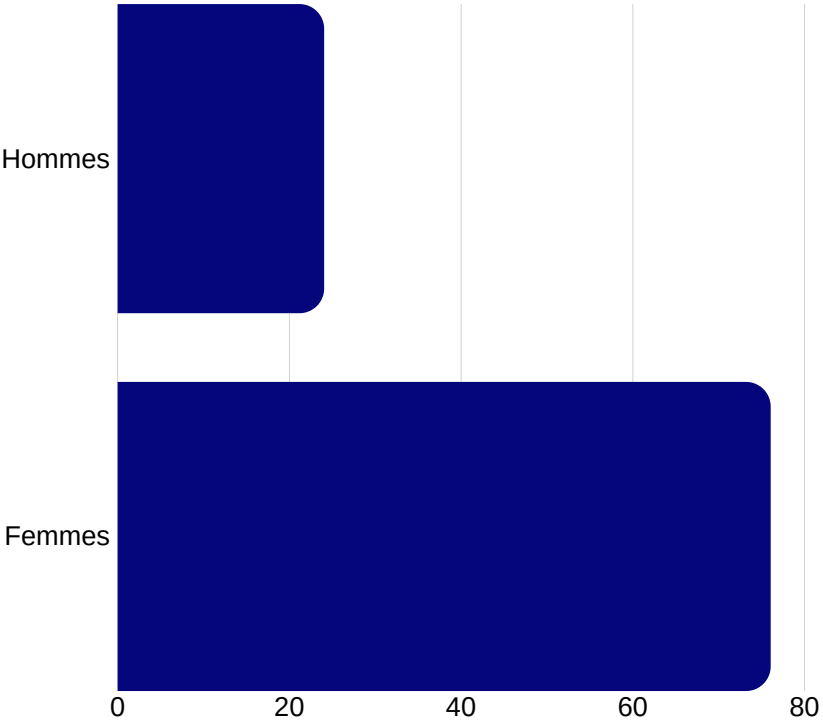
COMPARAISON 2016/2017/2018/2019

Répartitions par sexe

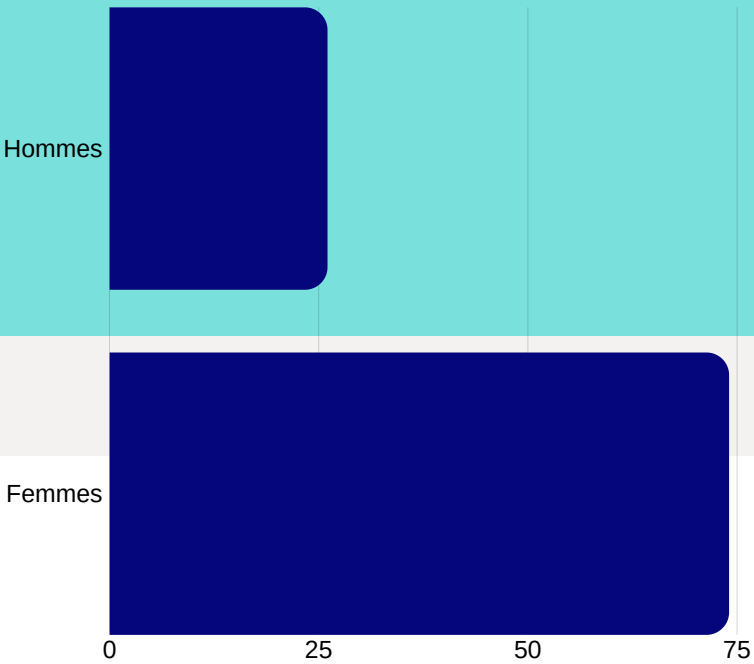
2016



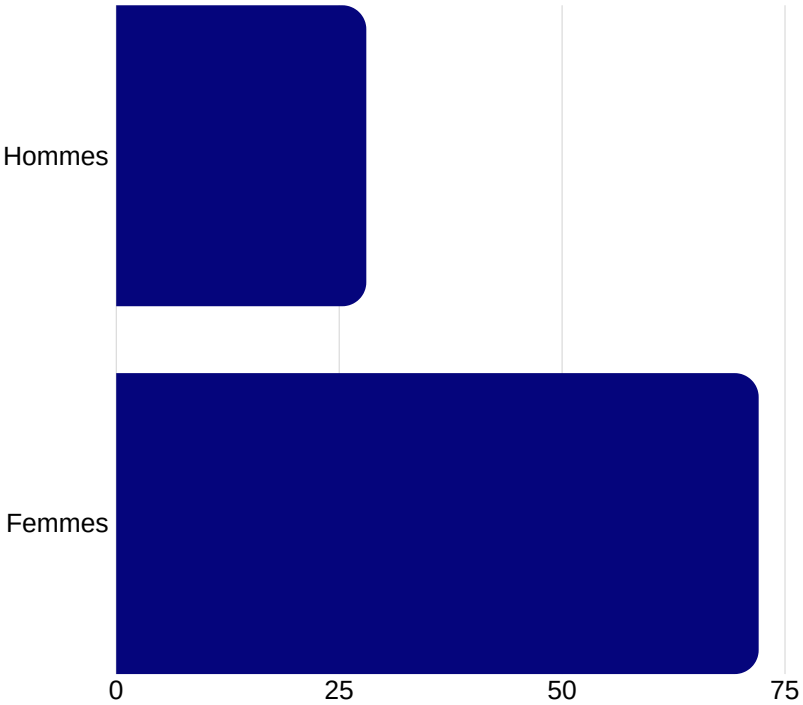
2017



2018



2019



Moyenne d'âge des appelants

2017

45,7 ans

2018

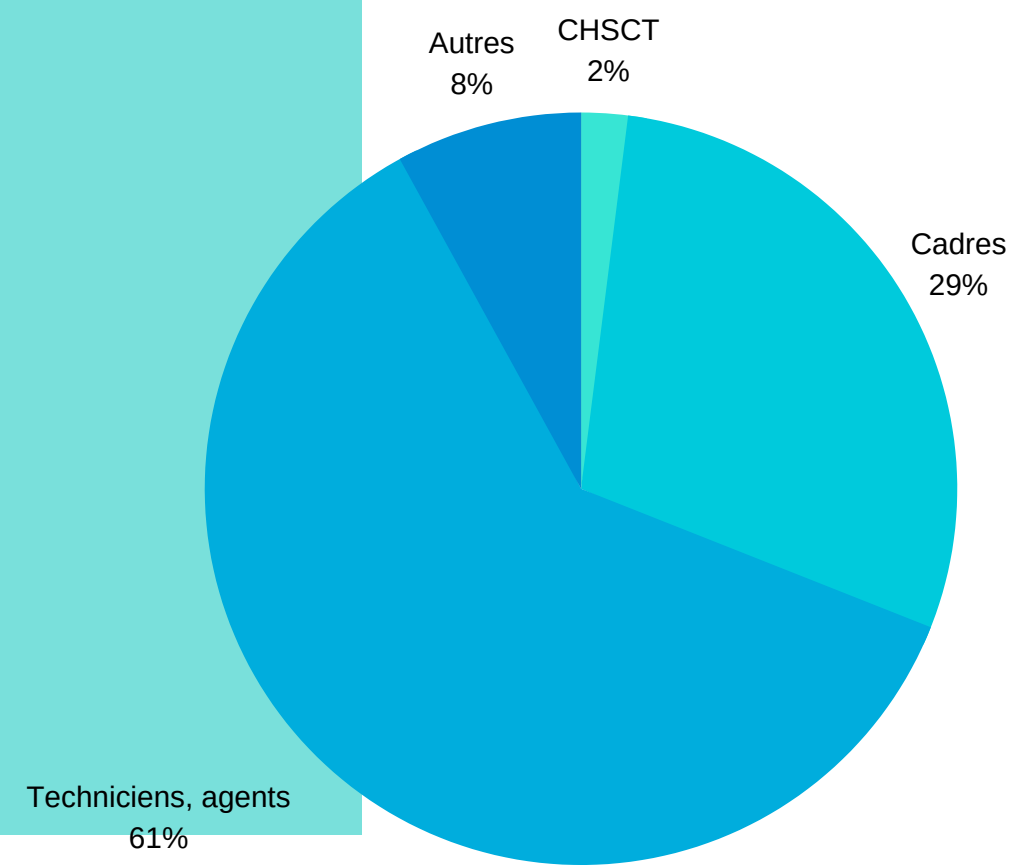
46,2 ans

2019

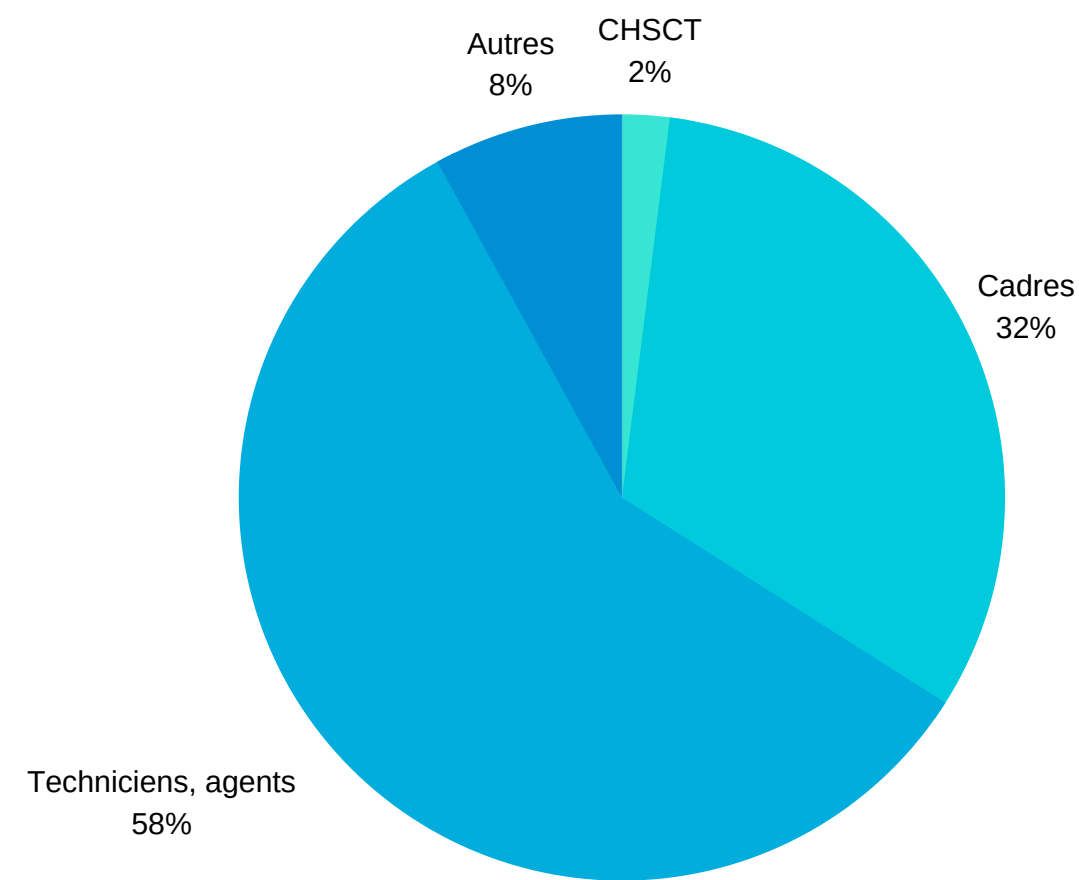
44,4 ans



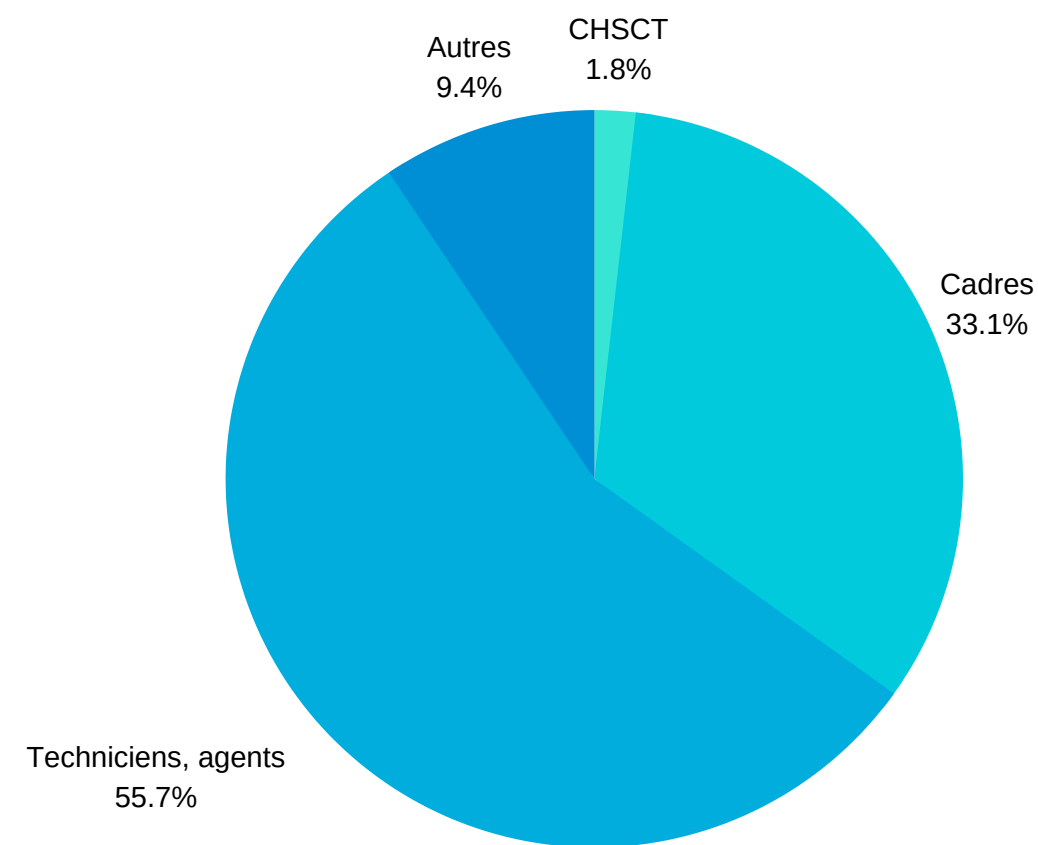
2016 : répartition des appelants par fonctions



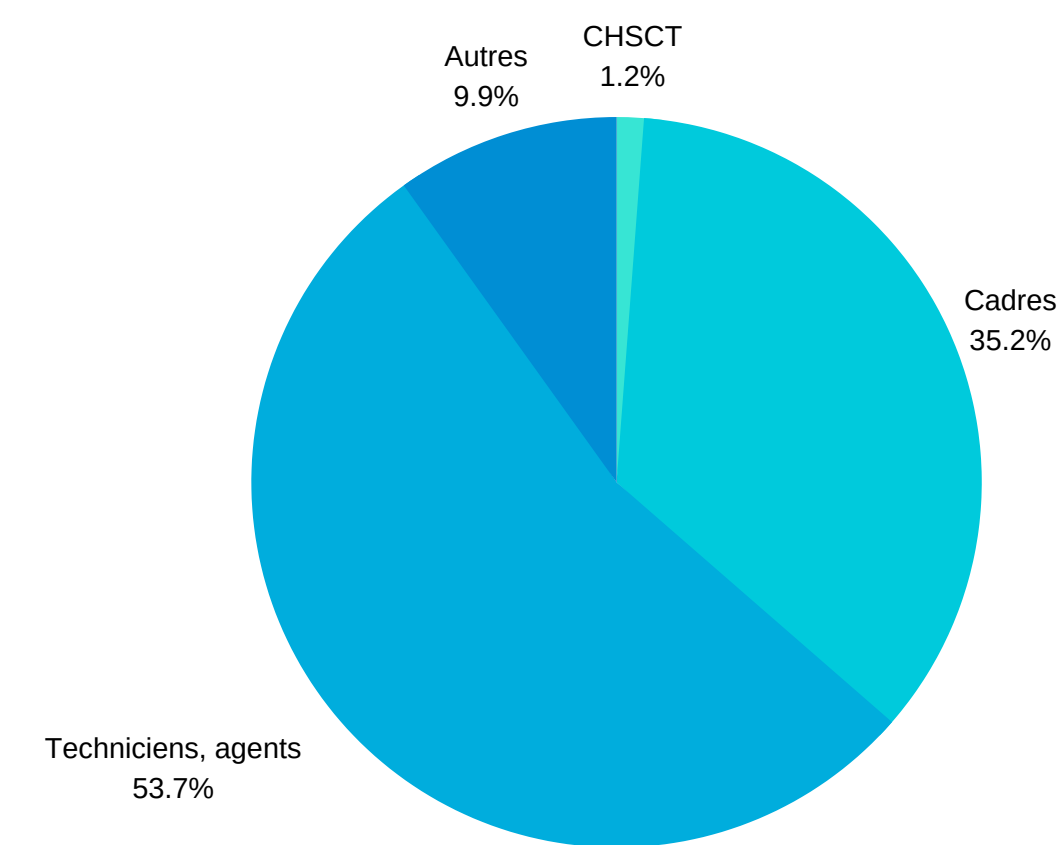
2017 : répartition des appelants par fonctions



2018 : répartition des appelants par fonctions



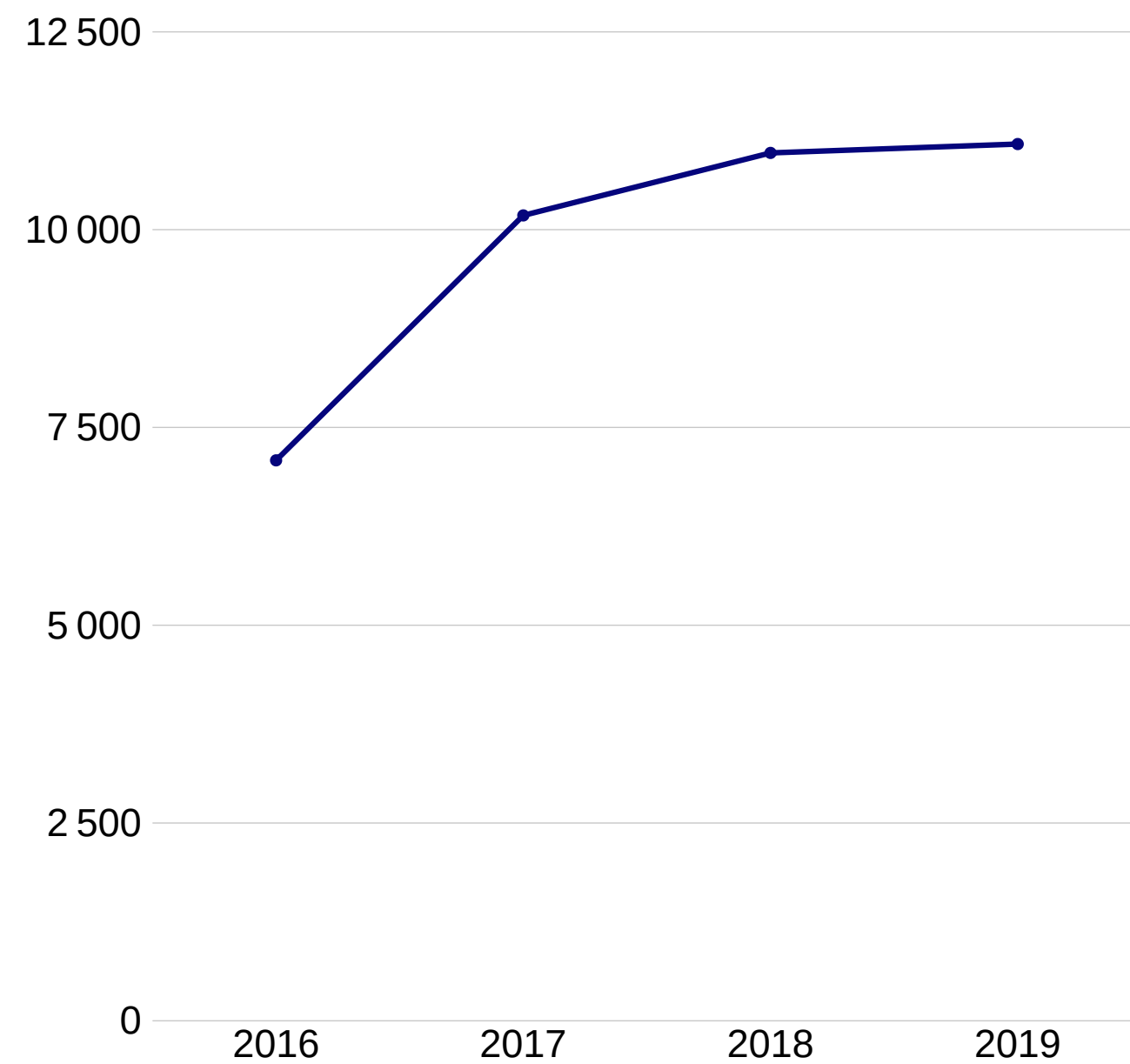
2019: répartition des appelants par fonctions



Les appels

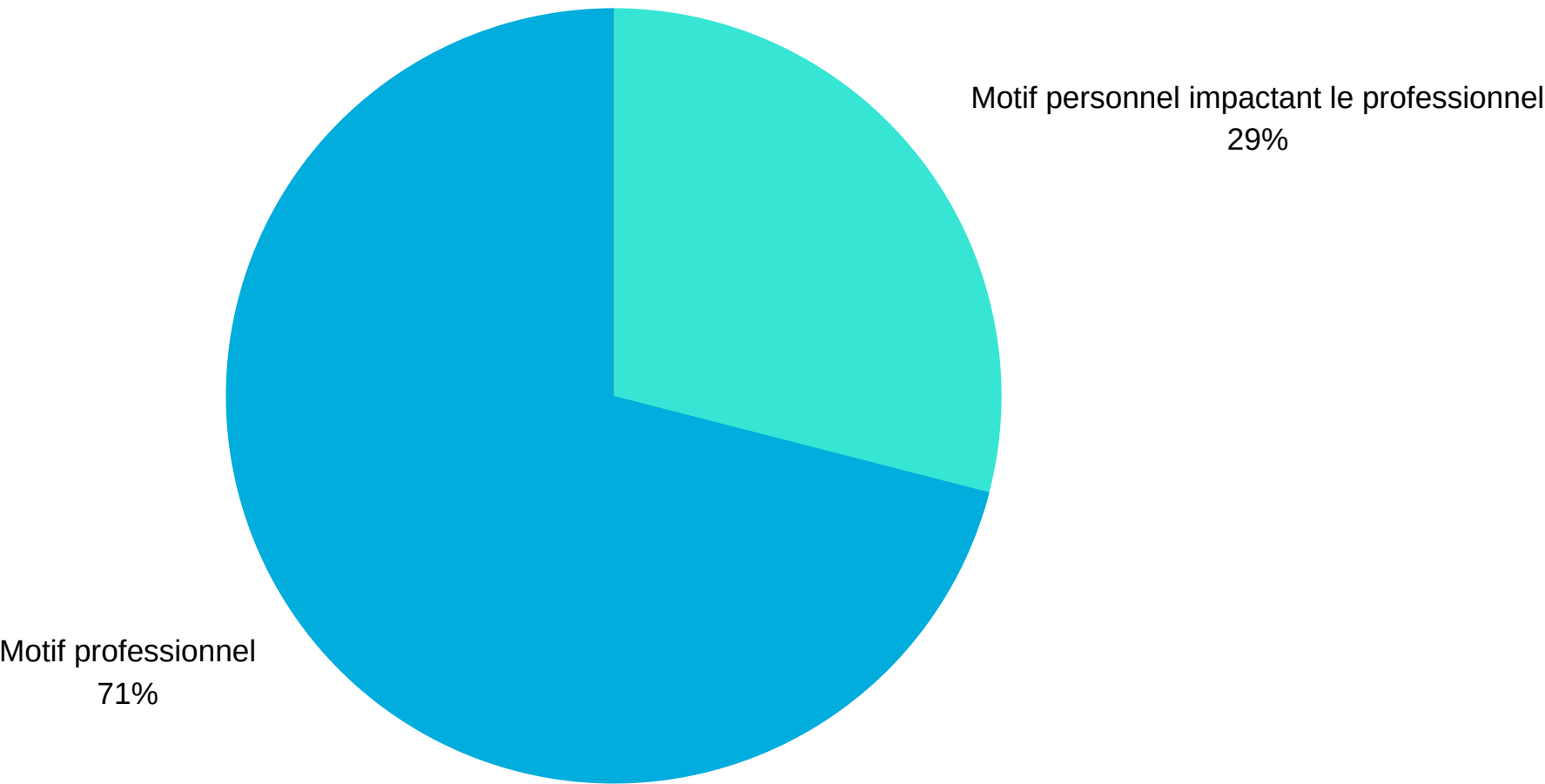
COMPARAISON 2016/2017/2018/2019

Évolution du nombre d'appels sur les 4 dernières années :



Répartition des appels en 2019 du 1er janvier au 31 décembre 2019 :

La plateforme d'écoute et de soutien Pros-Consulte a reçu 12 777 appels en 2019 dont 11 082 qui ont donné lieu à une consultation* et qui sont répartis de la manière suivante :

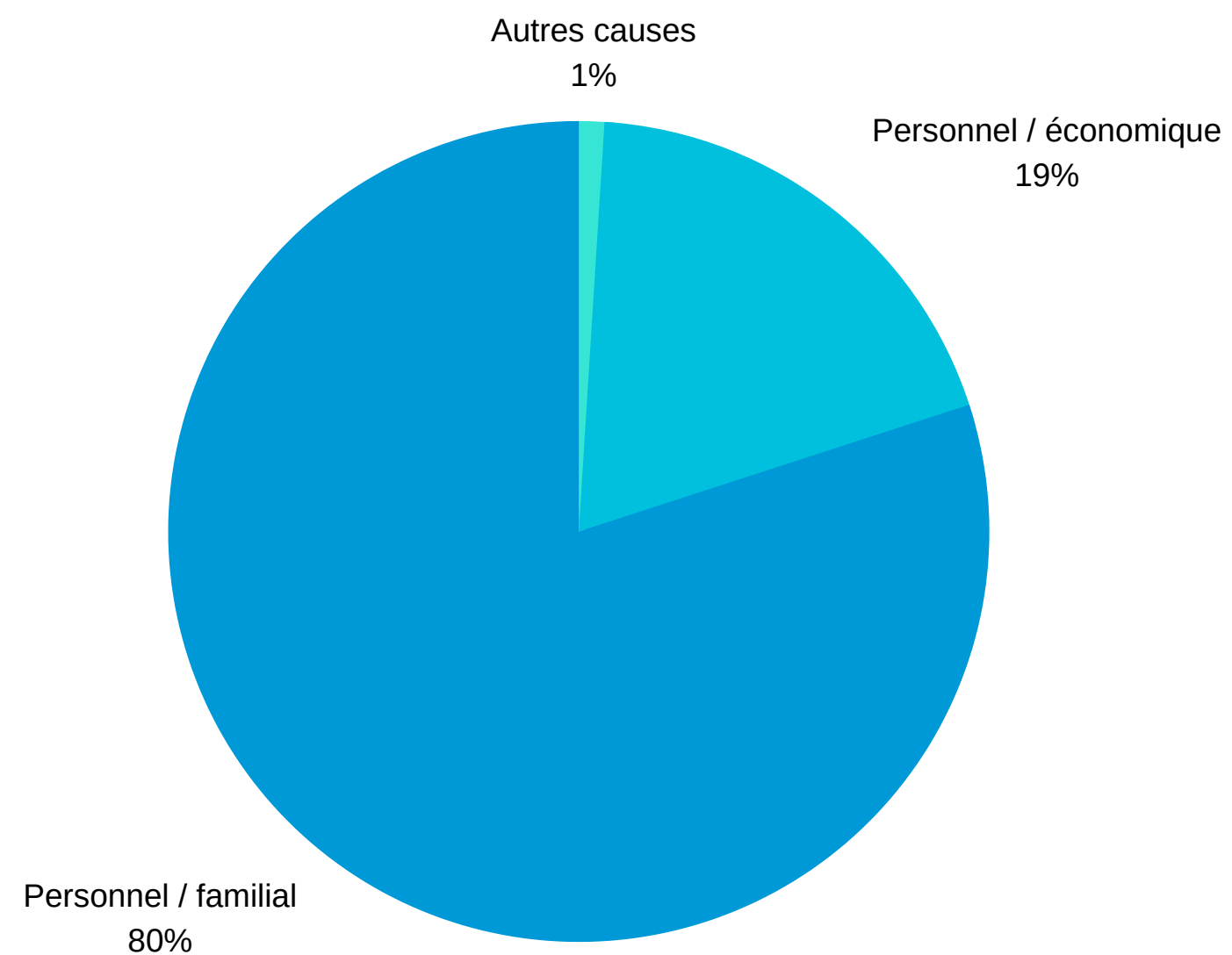


*Les appels de moins de 5 minutes ne sont pas pris en compte



Répartition des appels d'origine personnelle :

Les appels que nous recevons sont souvent multifactoriels. Pour plus de pertinence, les appels d'origine personnelle sont répartis en 3 catégories : personnel d'origine familiale, économique, ou autre.



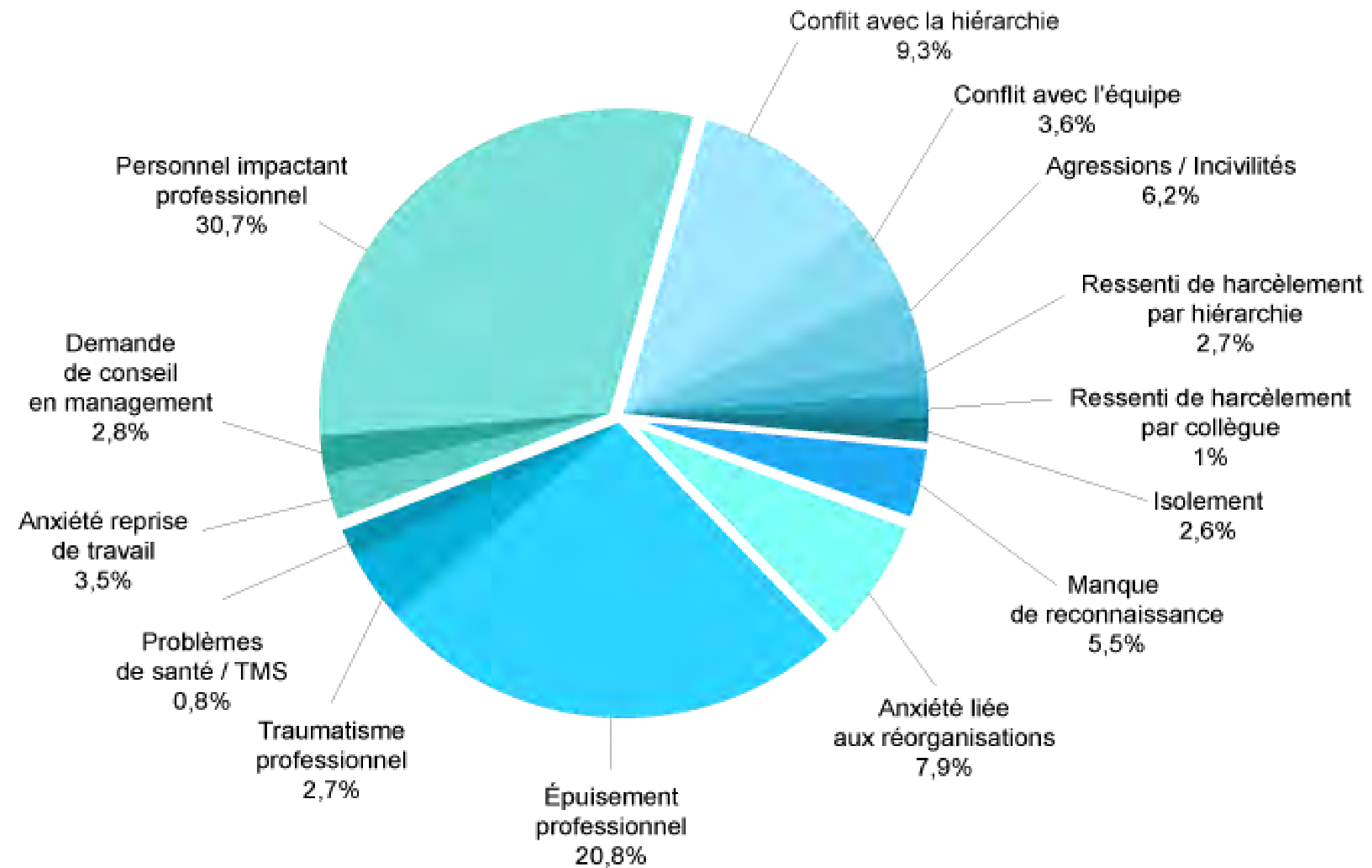
Motifs des consultations

Pour chaque appel, nos psychologues attribuent un motif de consultation. Cette nomenclature a été établie par Pros-Consulte résumant au mieux le contexte RPS.

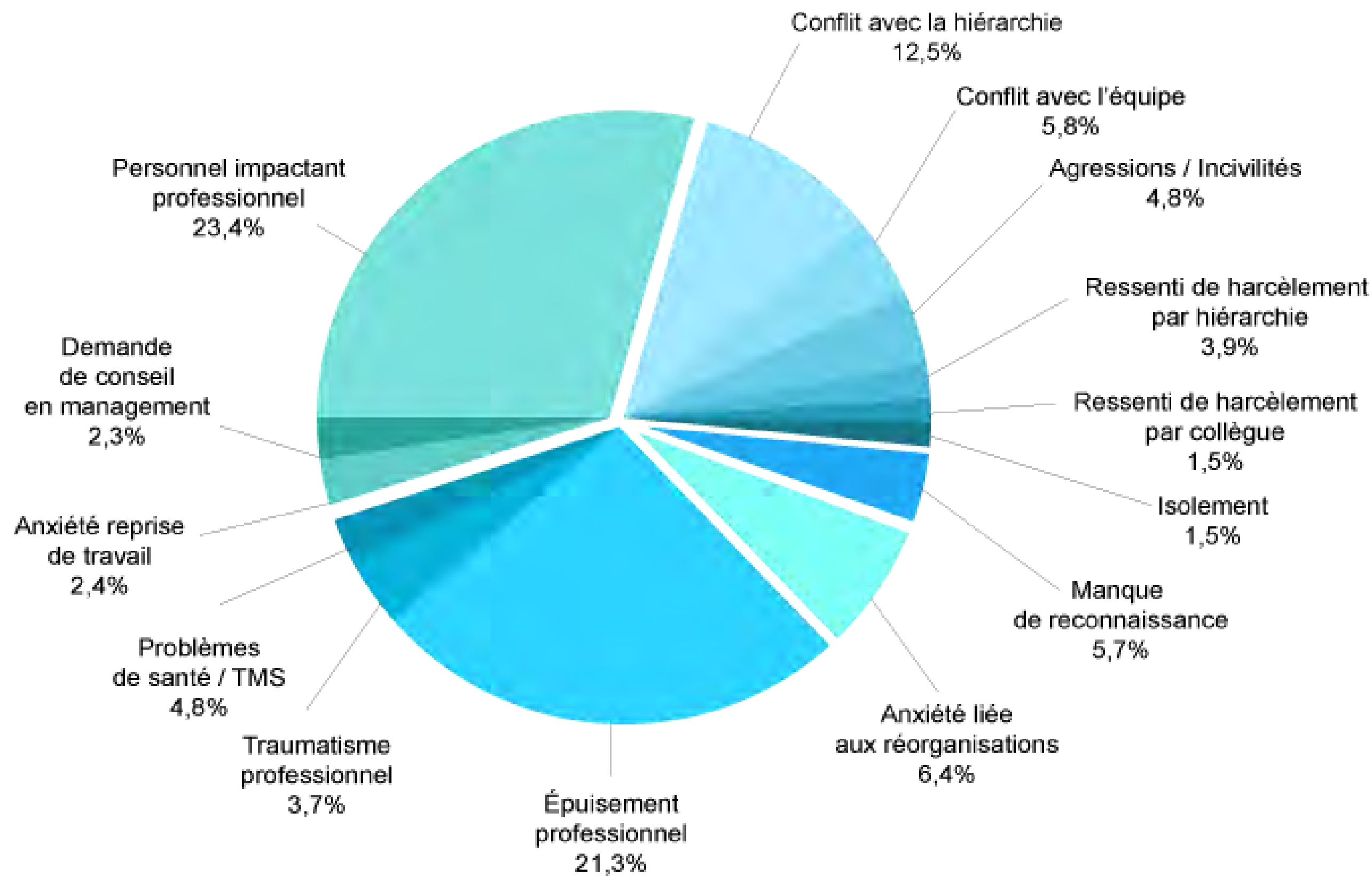
Pour rappel, il est important de préciser que 100% des appelants vont mal. Il ne s'agit pas d'un baromètre du bien-être au travail, mais de sources de mal-être pour les appelants en souffrance.

	% en 2016	% en 2017	% en 2018	% en 2019
Agressions / Incivilités	6,2	4,8	5,1	4,8
Anxiété liée aux réorganisations	7,9	6,4	4,0	5,4
Anxiété reprise de travail	3,5	2,4	2,2	1,4
Conflit avec la hiérarchie	9,3	12,5	11,4	12,6
Conflit avec l'équipe	3,6	5,8	7,1	7,9
Demande de conseil en management	2,8	2,3	2,0	3,8
Ressenti de Discrimination	N/A	N/A	N/A	0,7
Epuisement professionnel	20,8	21,3	16,5	14,6
Isolement / placardisation	2,6	1,5	2,3	1,5
Manque de reconnaissance	5,5	5,7	2,7	2,5
Personnel impactant pro	30,7	23,4	28,1	28,7
Problèmes de santé / TMS	0,8	4,8	4,4	2,6
Ressenti de harcèlement par hiérarchie	2,7	3,9	5,6	5,1
Ressenti de harcèlement par collègue	1	1,5	2,4	2,6
Traumatisme professionnel	2,7	3,7	6,2	5,8

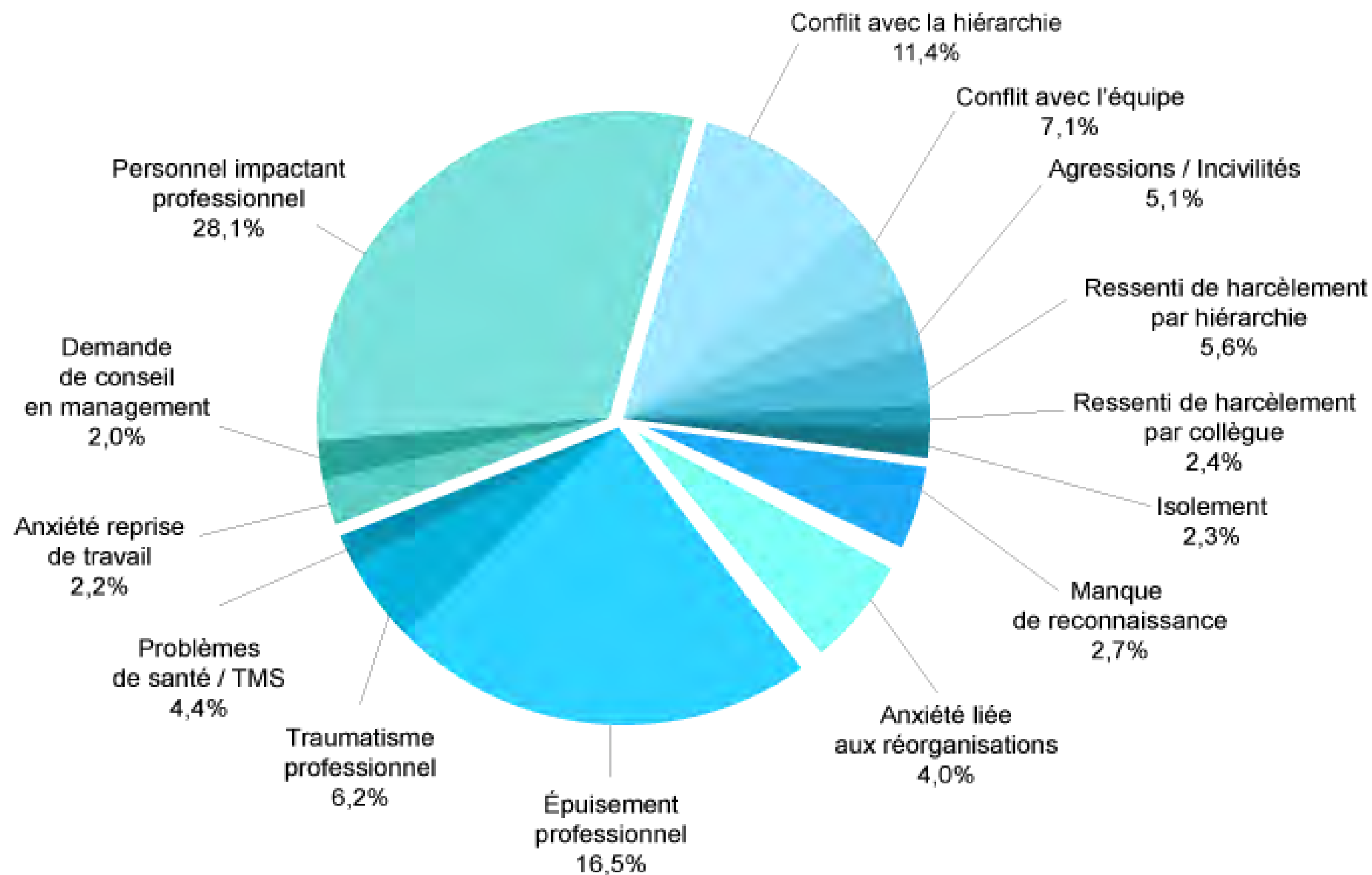
Motifs des appels 2016 : 7 084 appels traités



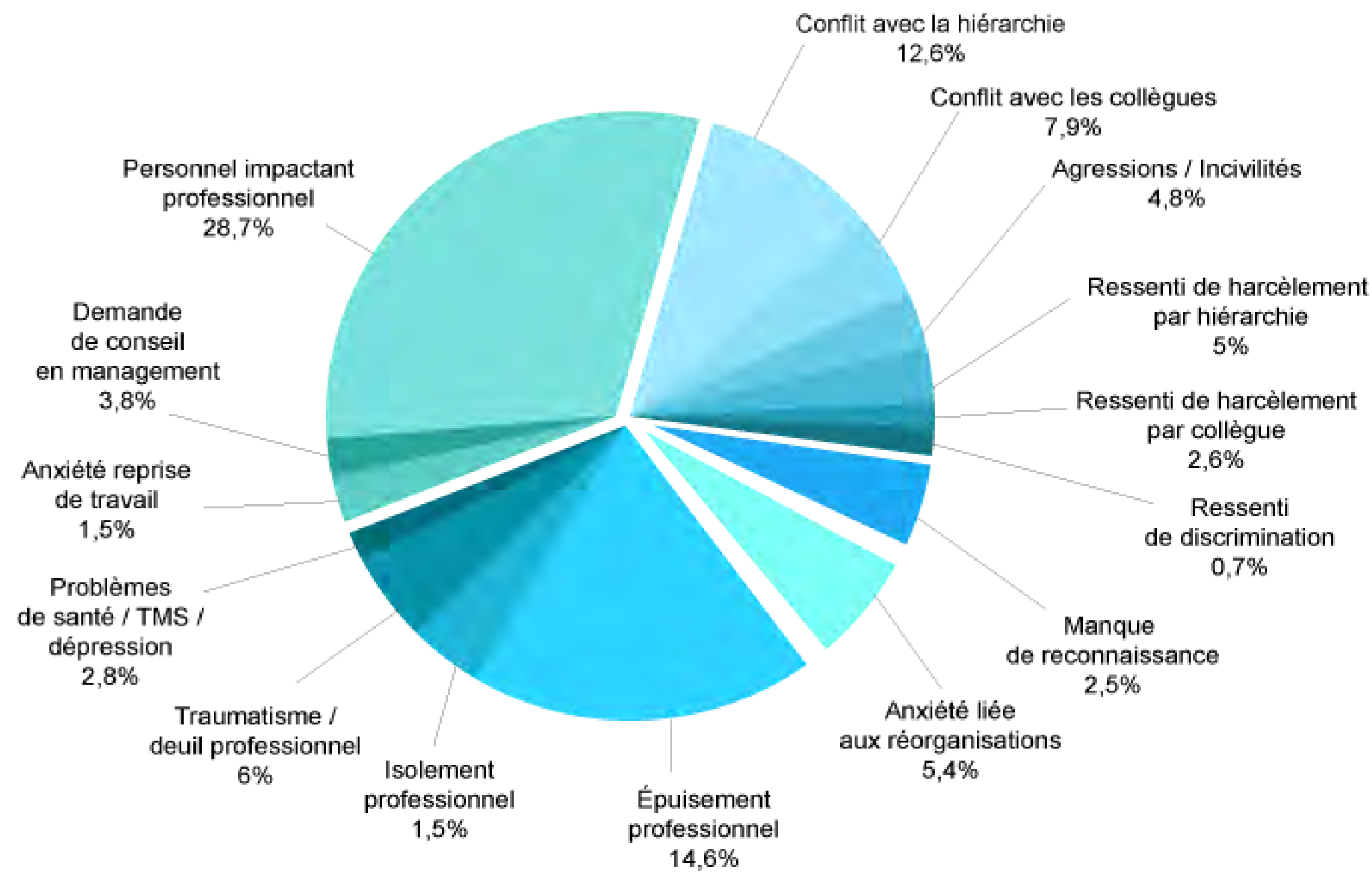
Motifs des appels 2017 : 10 180 appels traités



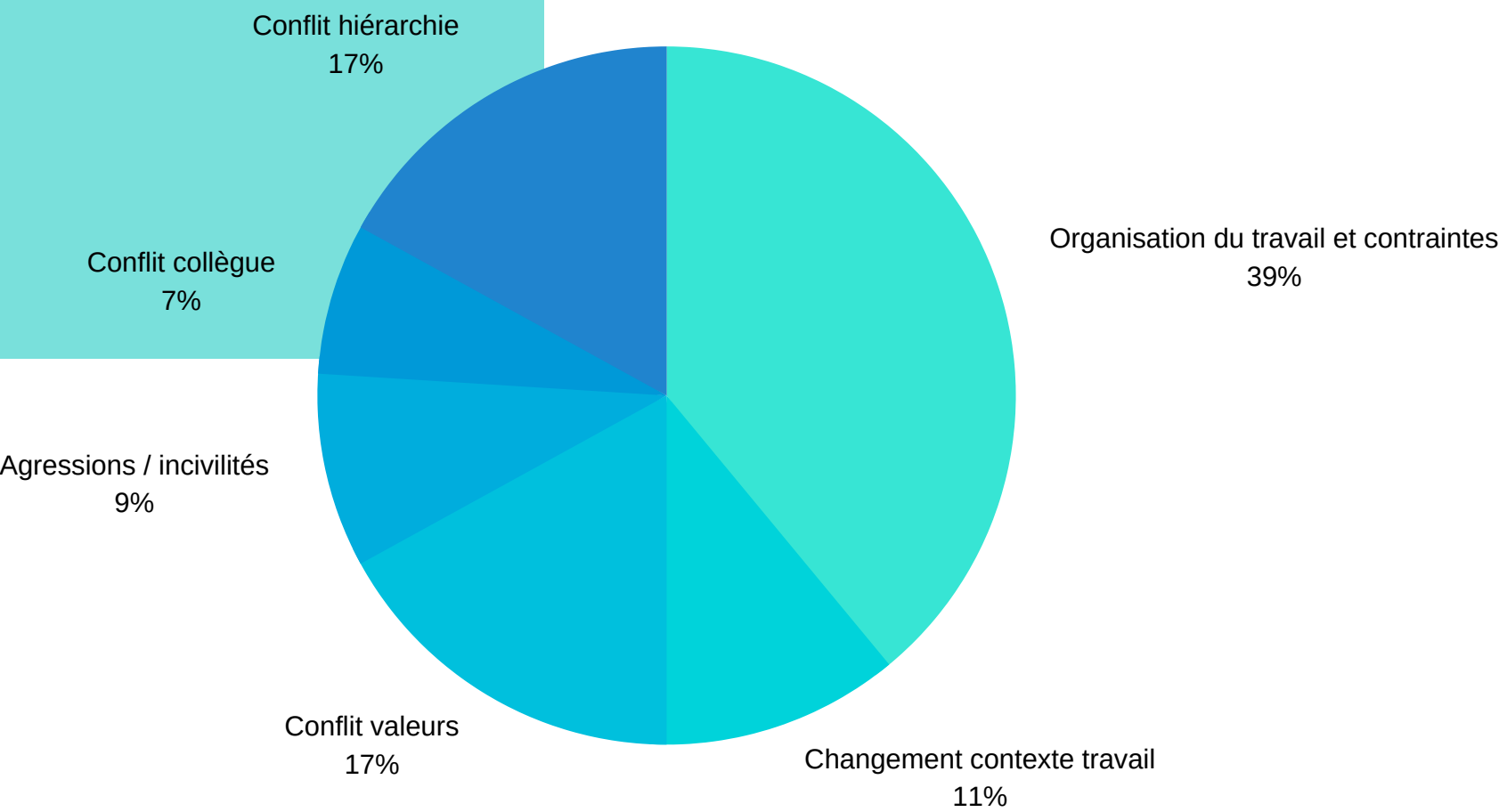
Motifs des appels 2018 : 10 970 appels traités



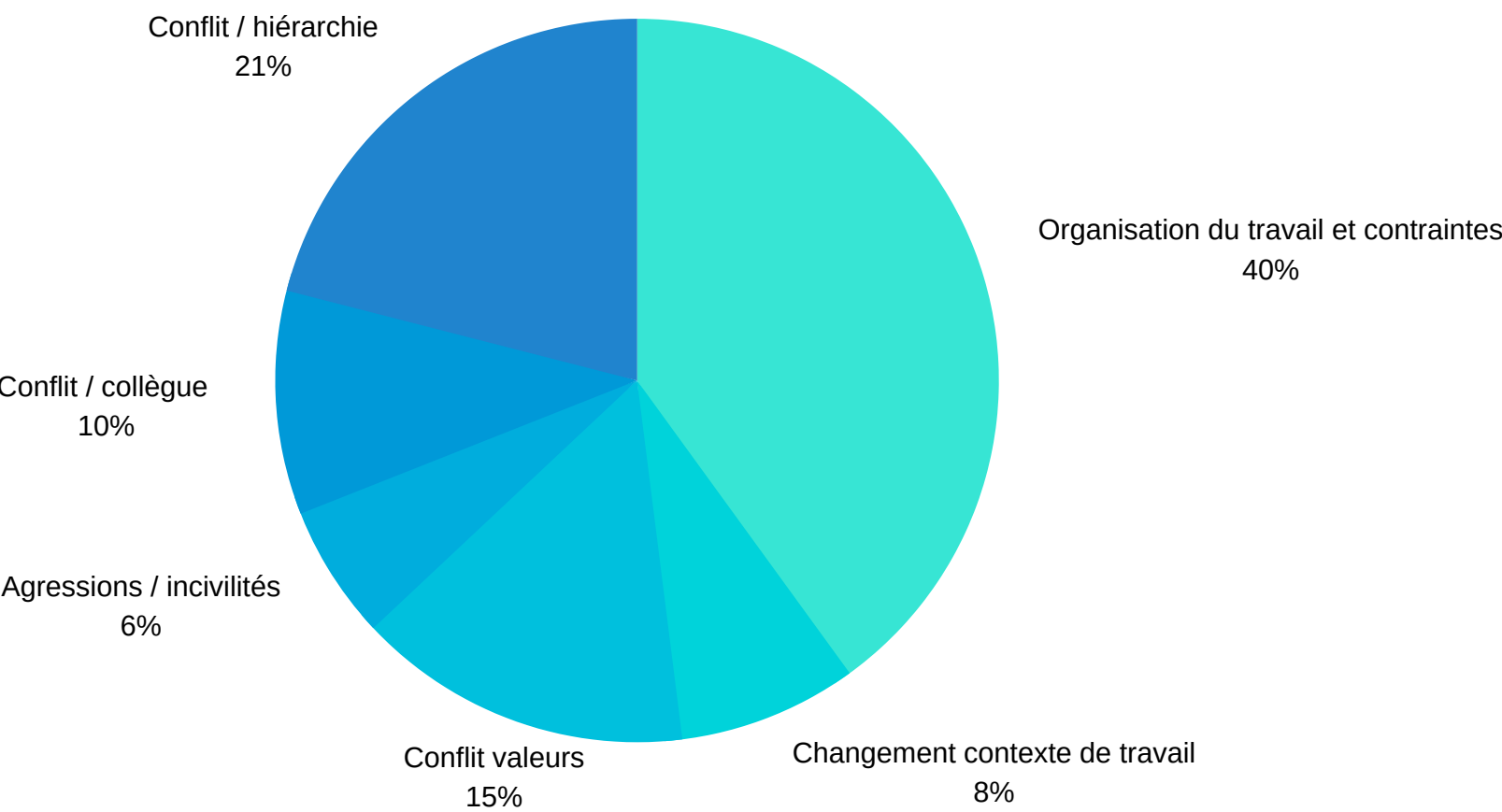
Motifs des appels 2019 : 11 082 appels traités



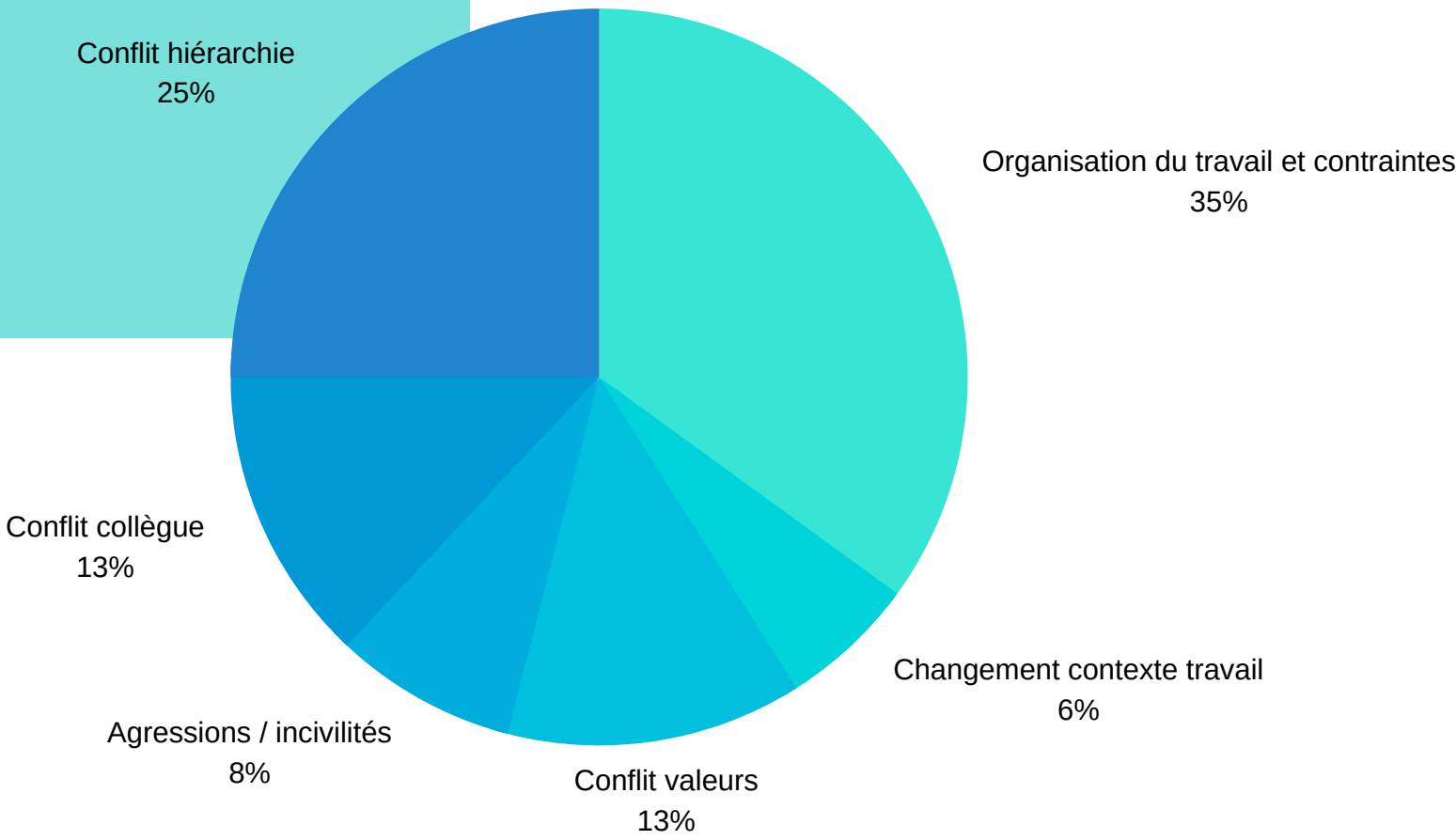
2016 : répartition des motifs professionnels des appels



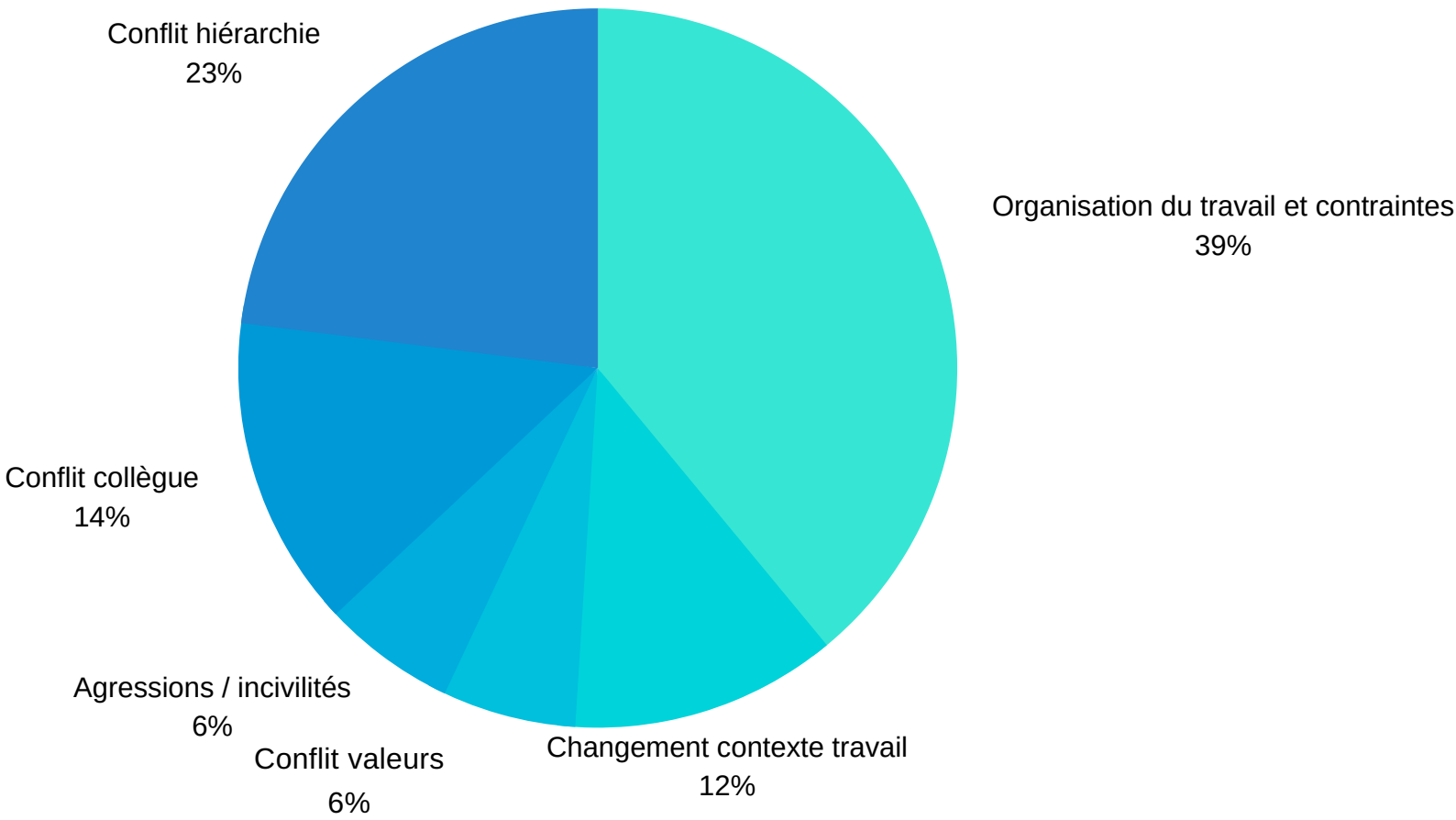
2017 : répartition des motifs professionnels des appels



2018 : répartition des motifs professionnels des appels



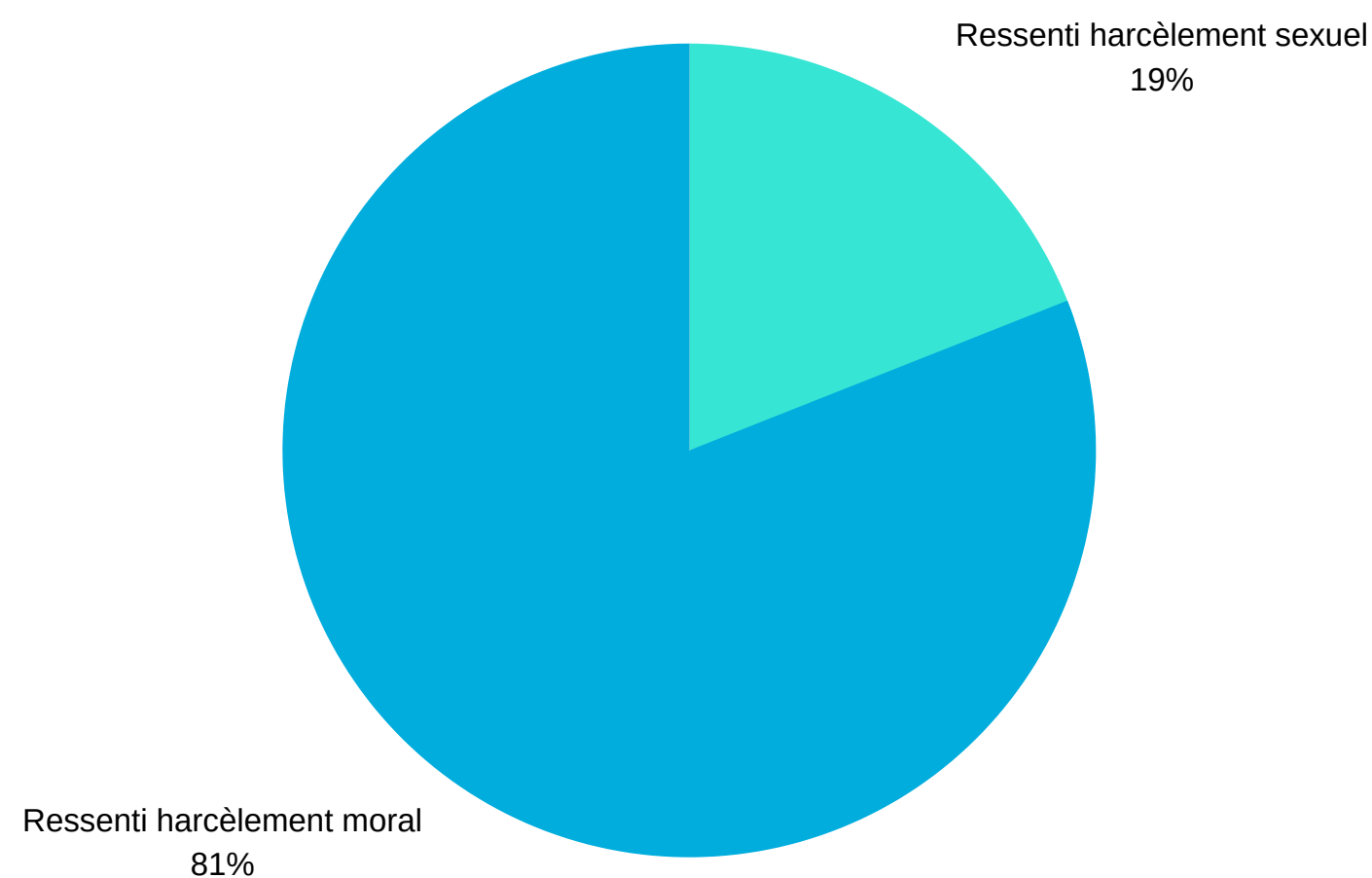
2019 : répartition des motifs professionnels des appels



Focus

Répartition des appels pour ressenti de harcèlement :

Sur les 11 082 consultations traitées, ils représentent 7,7% des appels et sont répartis en 2 catégories* :

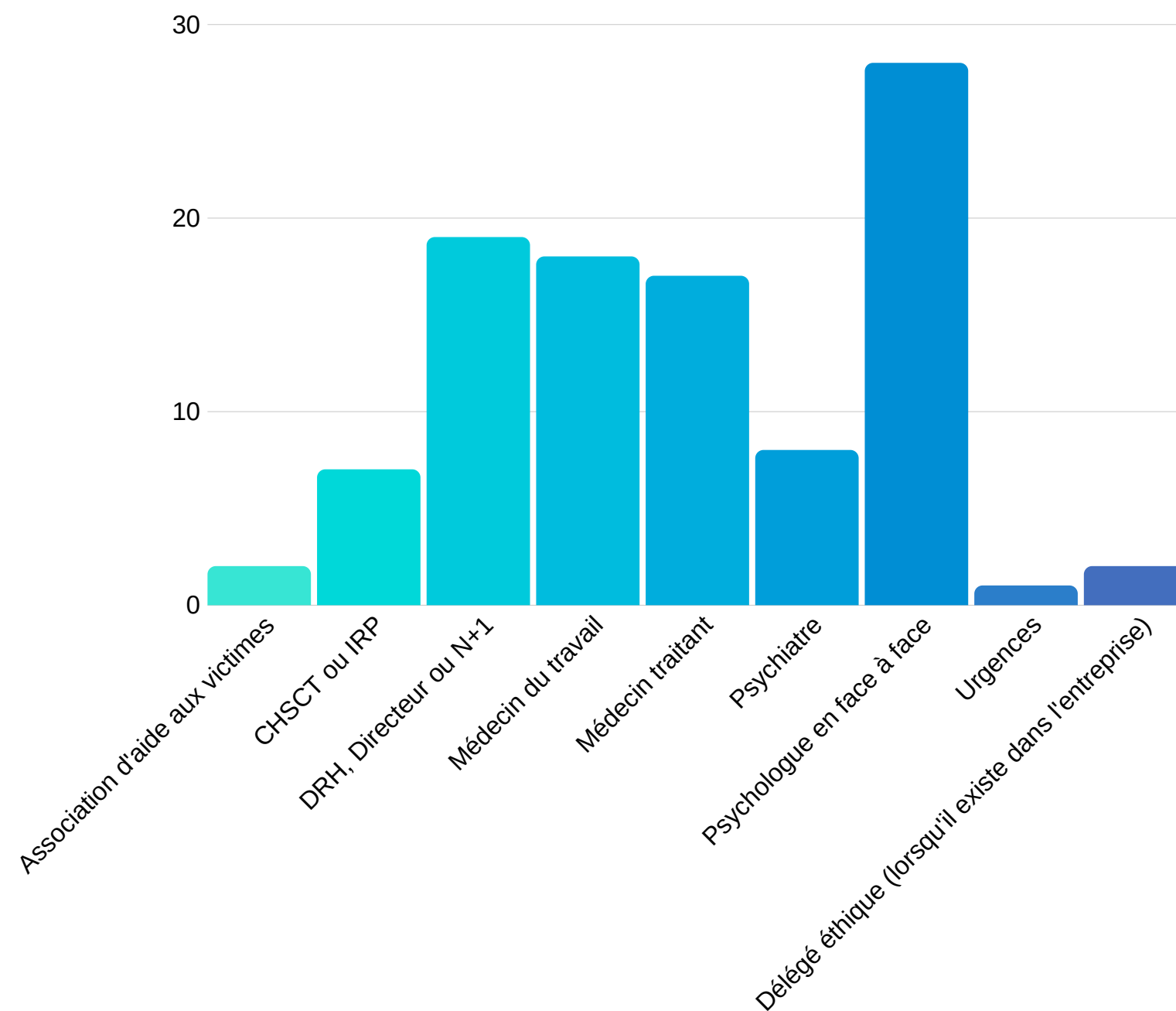


*Ces chiffres sont basés sur un ressenti et non un fait avéré de harcèlement (sexuel ou moral)

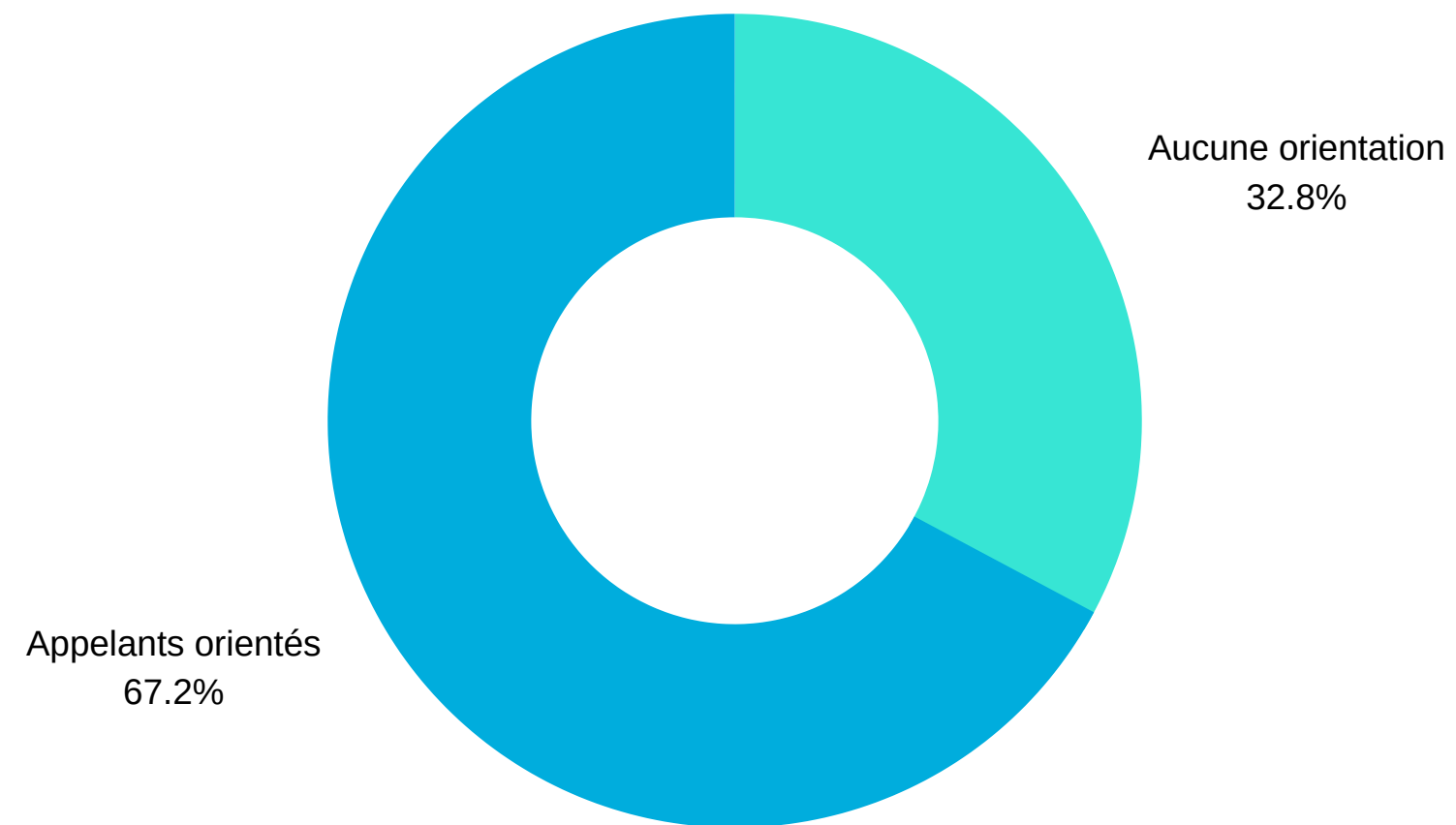


Orientation des appelants 2019

Nos psychologues sont formés pour orienter les appelants en cas de besoin. Ils peuvent être orientés vers les instances internes de l'entreprise ou externes :



Orientation des appelants 2019



Appelants orientés
67.2%

Aucune orientation
32.8%

+de 67% des appelants sont orientés, après quelques consultations, auprès de personnes ressources au sein de l'entreprise ou à l'extérieur.



Facteurs de tensions

COMPARAISON 2016/2017/2018/2019

ANACT Comparaison 2016/2017/2018/2019

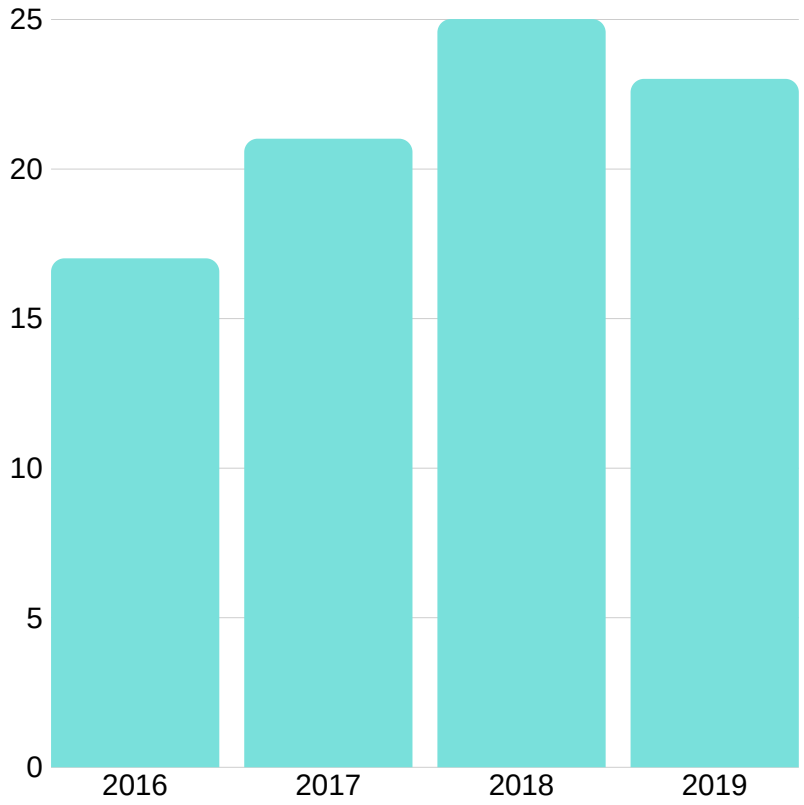
L'Agence nationale pour l'Amélioration des Conditions de Travail, ANACT, met en évidence des facteurs de tensions agissant sur la santé des salariés. Toutes les consultations que nous traitons sont analysées et nous faisons ressortir un facteur de tensions ANACT pour chacune d'entres elles :

	Pourcentage d'appels en 2016	Pourcentage d'appels en 2017	Pourcentage d'appels en 2018	Pourcentage d'appels en 2019
A : Relations de travail, conflits :	33%	37%	46%	43%
o A1 : conflit avec la hiérarchie (+ harcèlement)	17%	21%	25%	23%
o A2 : conflit avec des collègues (+ harcèlement)	7%	10%	13%	14%
o A3 : incivilités de la part du public	9%	6%	8%	6%
B : Conflits de valeurs :	17%	15%	13%	6%
o B1 : L'équilibre effort consentis /récompenses attendues	8%	7%	6%	3%
o B2 : Le respect des valeurs	3%	2%	3%	2%
o B3 : L'équilibre vie privée / vie professionnelle	6%	6%	4%	1%
C : Changements de contexte de travail :	11%	8%	6%	12%
D : Organisation du travail et contraintes :	39%	40%	35%	39%

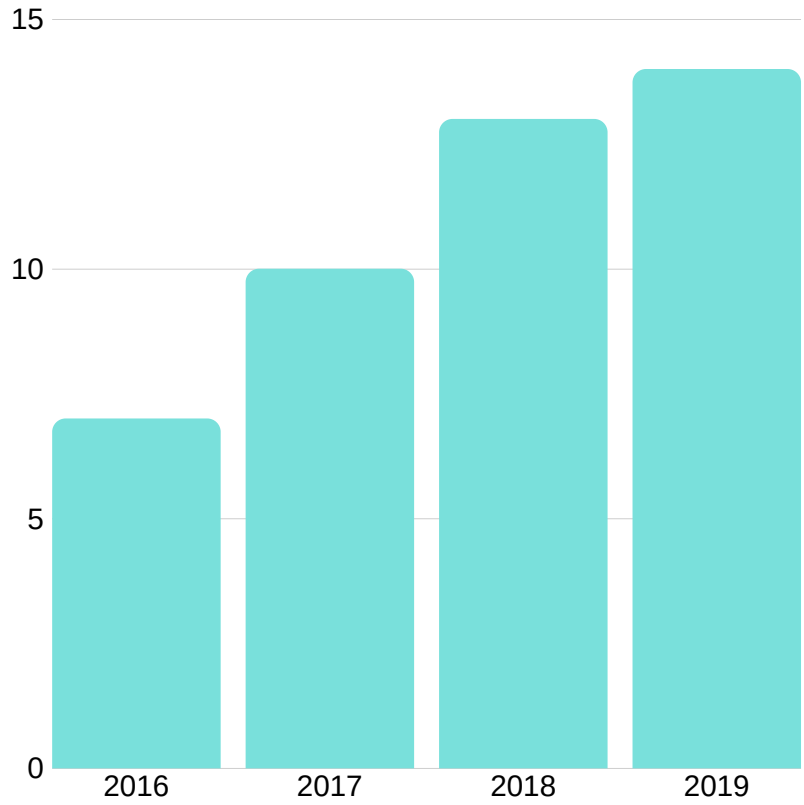
*Seules sont pris en compte les consultations en rapport avec les RPS, hors perso. 7895 en 2019.

Comparatifs des facteurs de tensions par année

Conflits hiérarchie

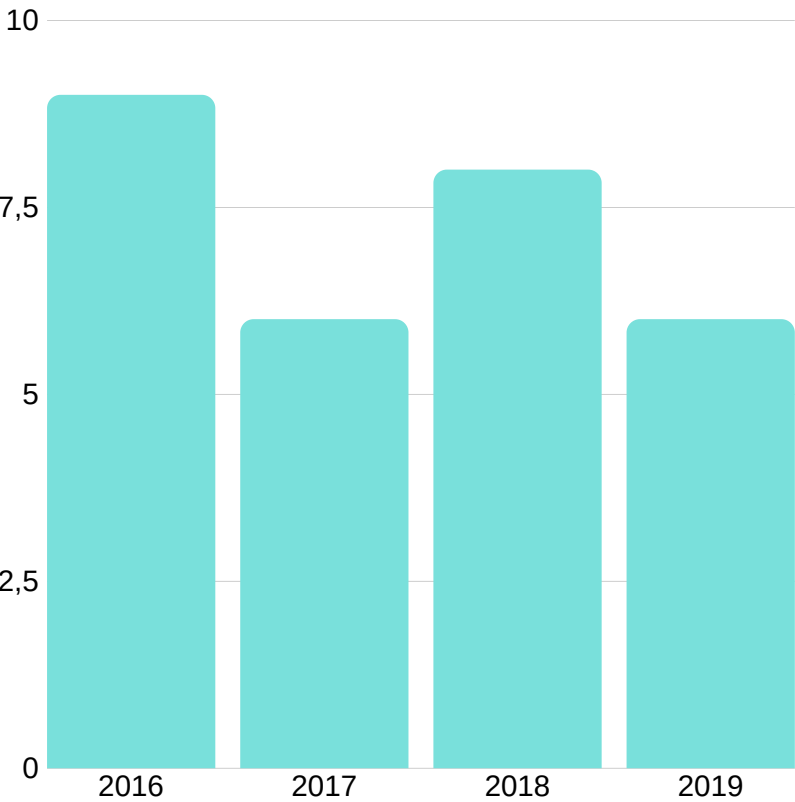


Conflits collègues

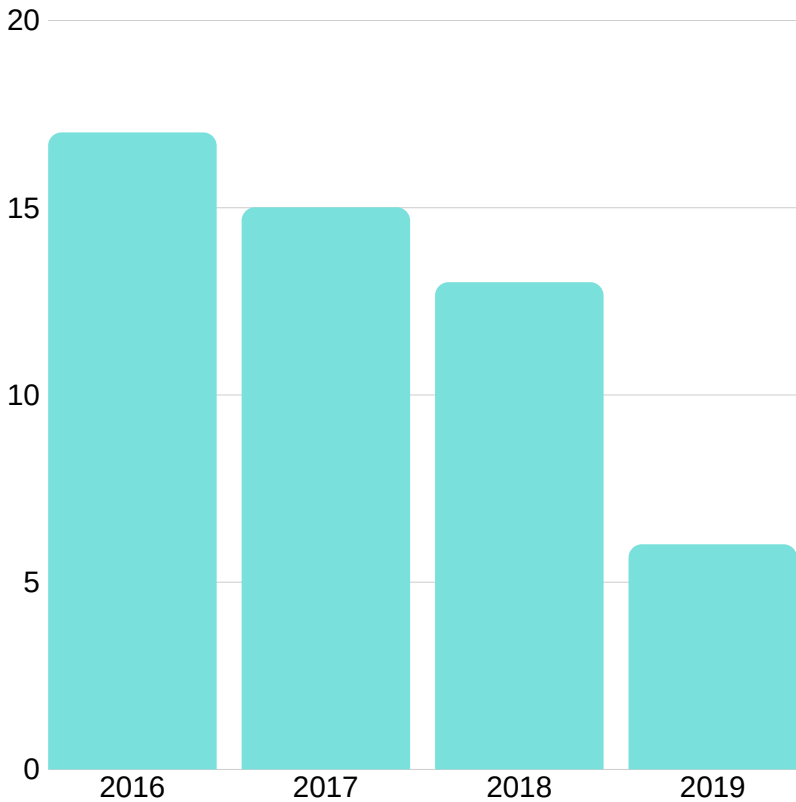


Comparatifs des facteurs de tensions par année

Agressions /incivilités

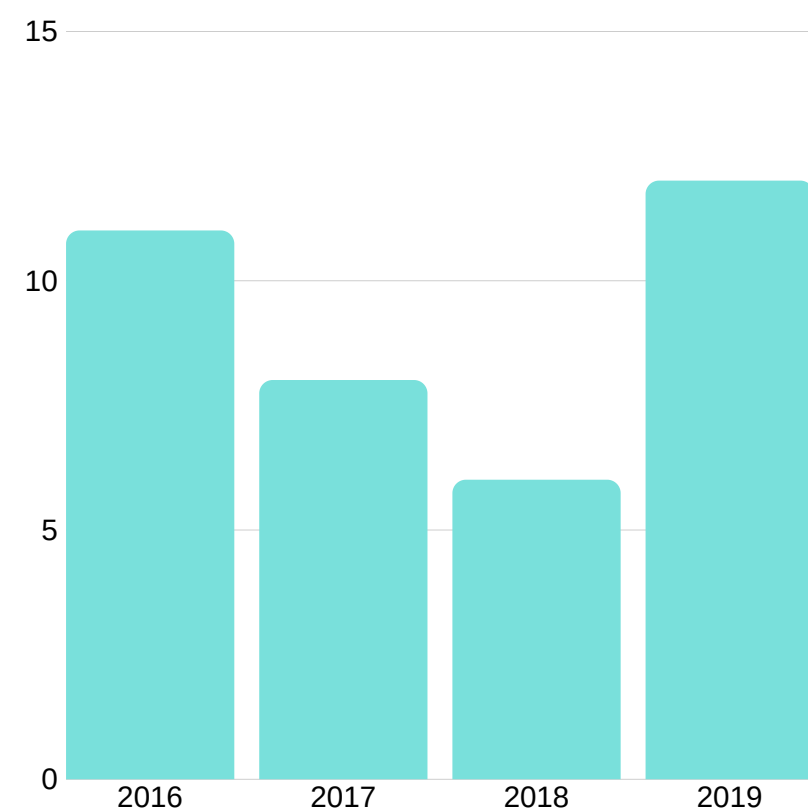


Conflits de valeurs

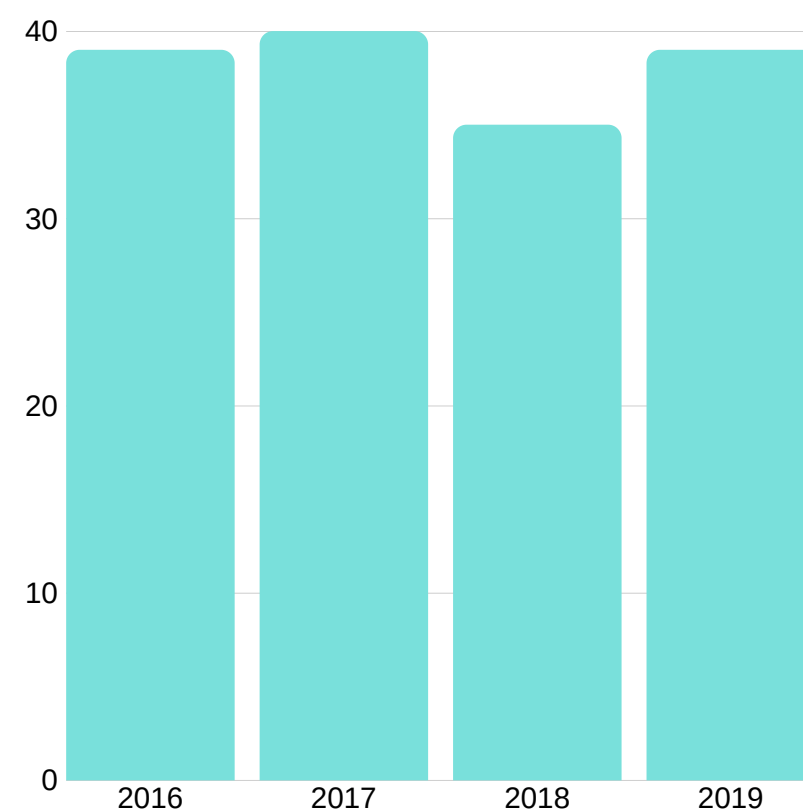


Comparatifs des facteurs de tensions par année

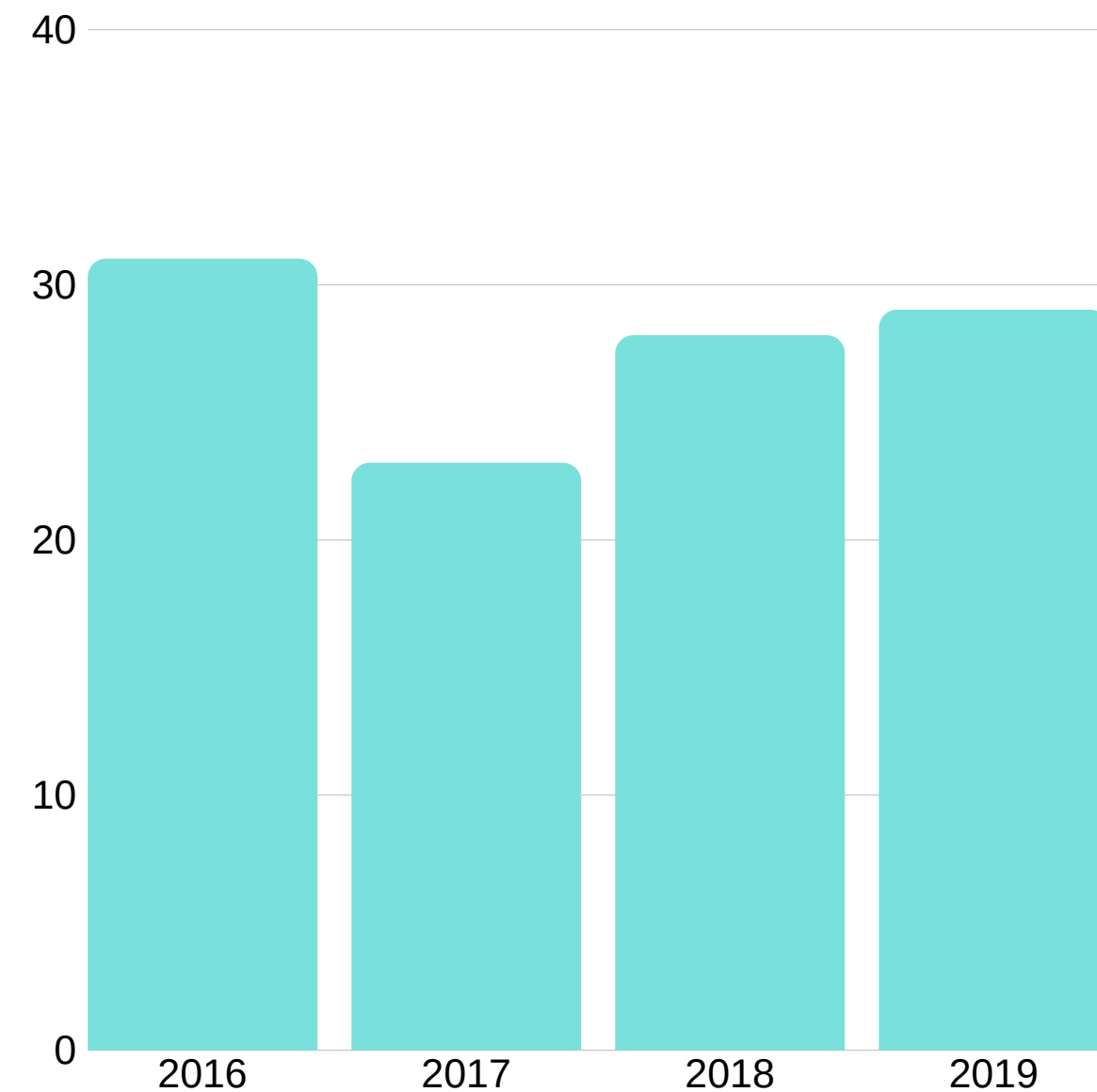
Changement contexte travail



Organisation du travail et contraintes



Comparatifs des appels pour problèmes personnels par année



A background image showing three business professionals (two women and one man) in a meeting, looking at a laptop. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter.

Analyse comparative

2016/2017/2018/2019

Analyse comparative

- **100% des appelants vont mal.**

Il ne s'agit pas d'un baromètre du bien être au travail, mais des sources de mal-être pour les appelants en souffrance.

1. Les conflits (A) représentent

- 33% des appels pour motifs professionnels en 2016
- 37% en 2017
- 46% en 2018
- 43% en 2019



Analyse comparative

Les conflits avec la hiérarchie correspondent à :

- Une trop grande pression exercée sur les salariés et agents
- Un dysfonctionnement managérial



Entre 2018 et 2019

REMARQUES :

- Constance des appels liés aux conflits.
- Baisses des appels pour agressions et incivilités (Les structures ont peut-être pris des mesures pour protéger les salariés. À valider l'an prochain si la baisse se confirme).
- Augmentation des appels pour un changement de contexte de travail (cette augmentation reflète le contexte sociétal actuel, et les changements, bouleversements qu'elle traverse)

EVOLUTIONS NOTOIRES

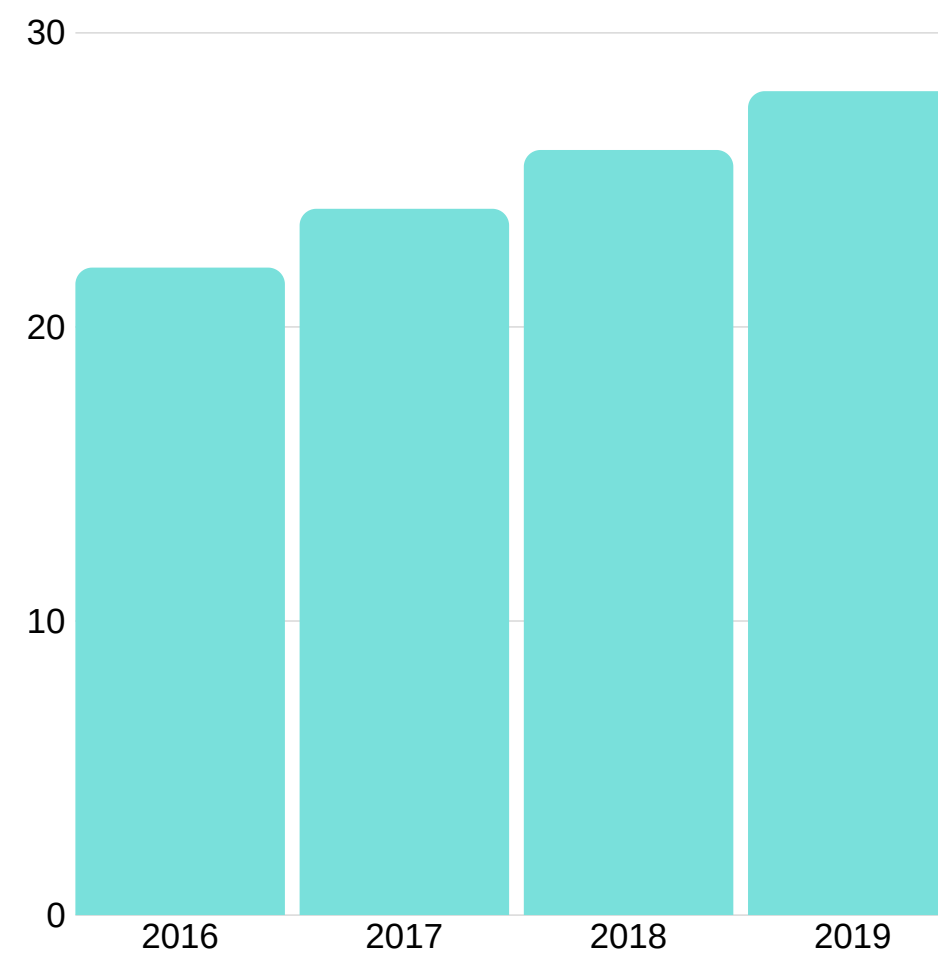
Entre
2018 et
2019

- Augmentation des appels des cadres. Cette augmentation peut avoir plusieurs raisons, un besoin d'être rassuré, un manque de formations en management, et/ou un contexte de réorganisations pesant et difficile à gérer.
- Augmentation des appels en cas de ressenti de discrimination*. Ils représentent aujourd'hui 0,75% des appels vs 0,1% en 2018.

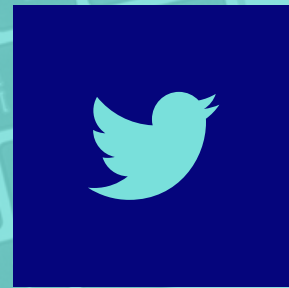
*Ces chiffres sont basés sur un ressenti et non un fait avéré de discrimination.

EVOLUTIONS NOTOIRES

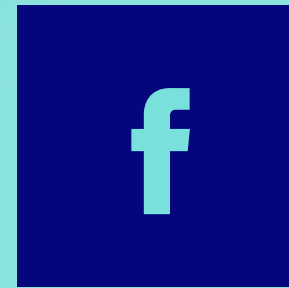
- Augmentation constante des appels des hommes :
22,5% en 2016, 24,1% en 2017, 26,2% en 2018, 27,8% en 2019



Entre 2018 et 2019



TWITTER



FACEBOOK



LINKEDIN

www.prosconsultegroup.com
www.pros-consulte.com
contact : fh@pros-consulte.com
02 97 84 32 53