

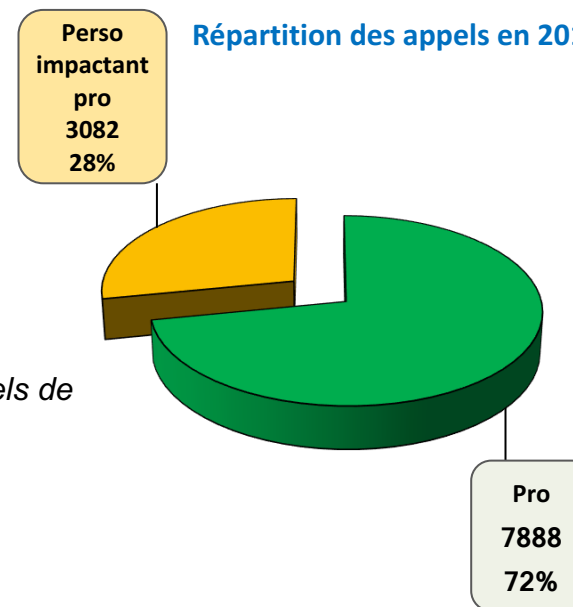
Baromètre Pros-Consulte

Edition 2018

2018

10 970 appels traités (+ 1612 de moins de 5mn)
10 970 appels ont donné lieu à une consultation, dont :
7 888 pro + 3 082 perso

Répartition des appels en 2018



Répartition des 9358 appels de plus de 5 minutes.

Nouveauté 2018

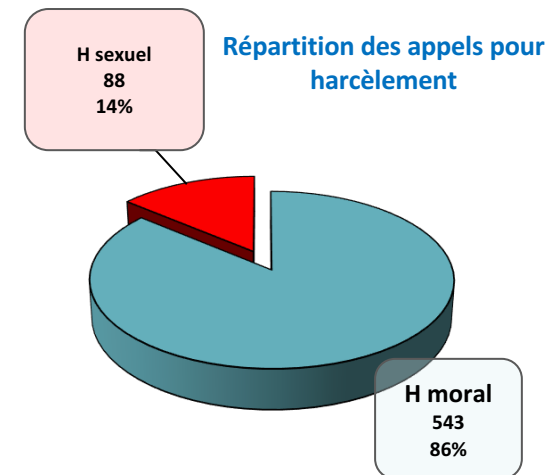
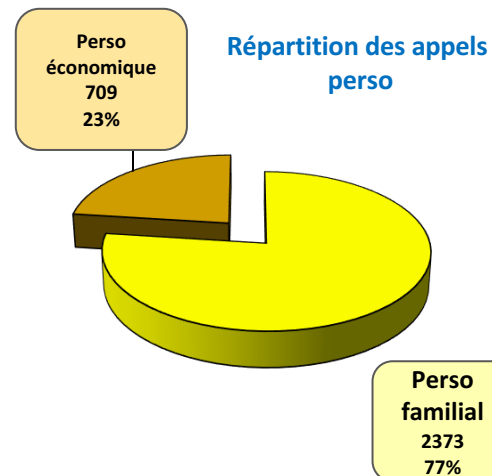
Les appels d'origine personnelle (3 082) ont été répartis en 2 sous catégories:

- Problèmes personnels d'origine familiale (77%) 2373 appels
- **Problèmes personnels d'origine économique** (23%) 709 appels

Les appels pour cause de harcèlement 8% (878) ont été répartis en 2 sous catégories:

- Ressenti de harcèlement moral (86%) 755 appels
- Ressenti de **harcèlement sexuel** (14%) 123 appels

Les appels pour cause de **discrimination** sont aussi classifiés depuis 2018, 11 appels (comptabilisés dans « harcèlement moral »).



Motif des consultations

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

Cette étude est basée sur

- 7 084 appels traités en 2016
- 10 180 appels traités en 2017
- 10 970 appels traités en 2018

Ne sont pas pris en compte:

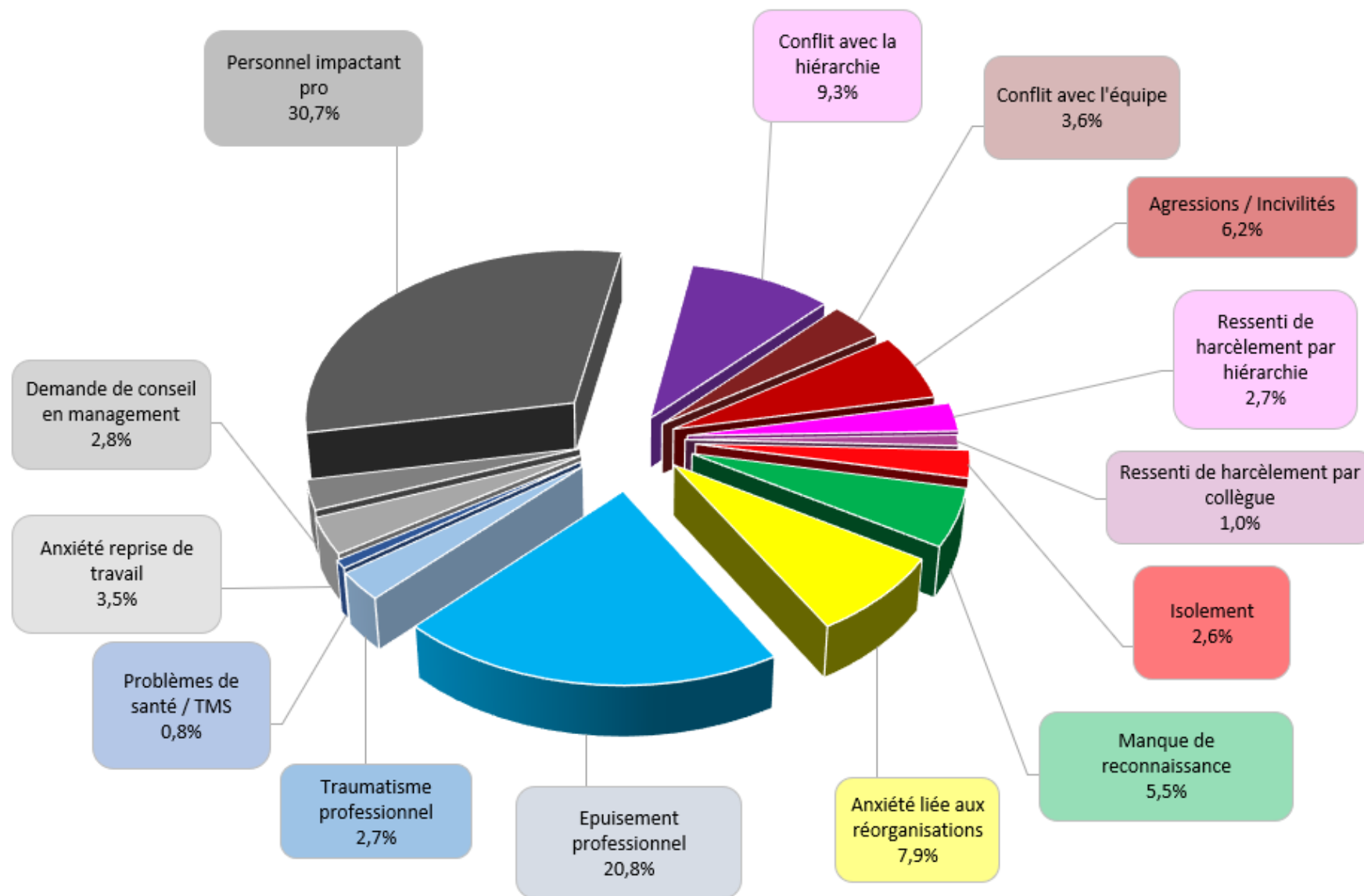
Les appels de moins de 5mn

Les appels provenant de structures « hors entreprises », assurances, professionnels de santé libéraux.

Motif des appels 2016

Année 2016

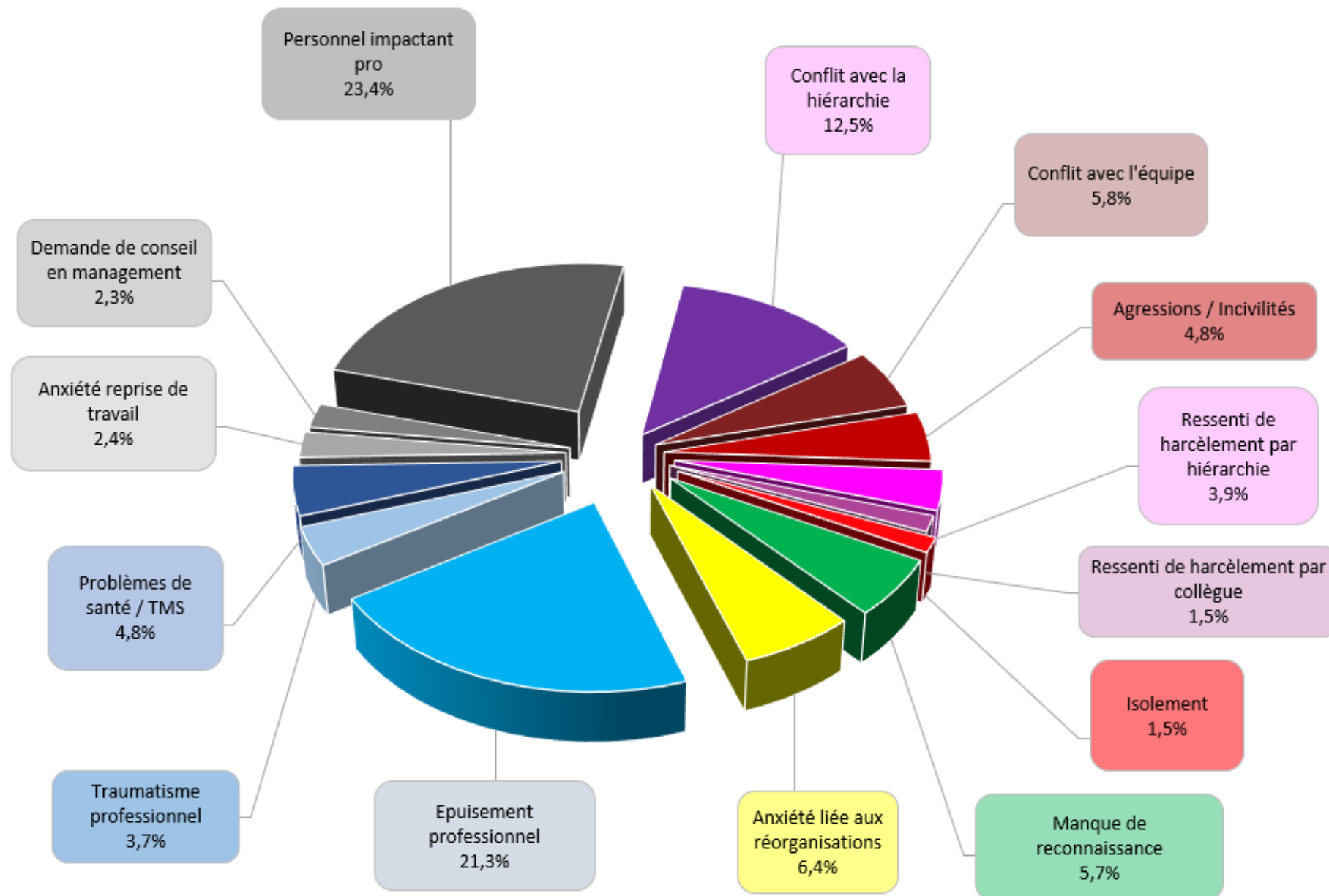
7 084 appels traités



Année 2017

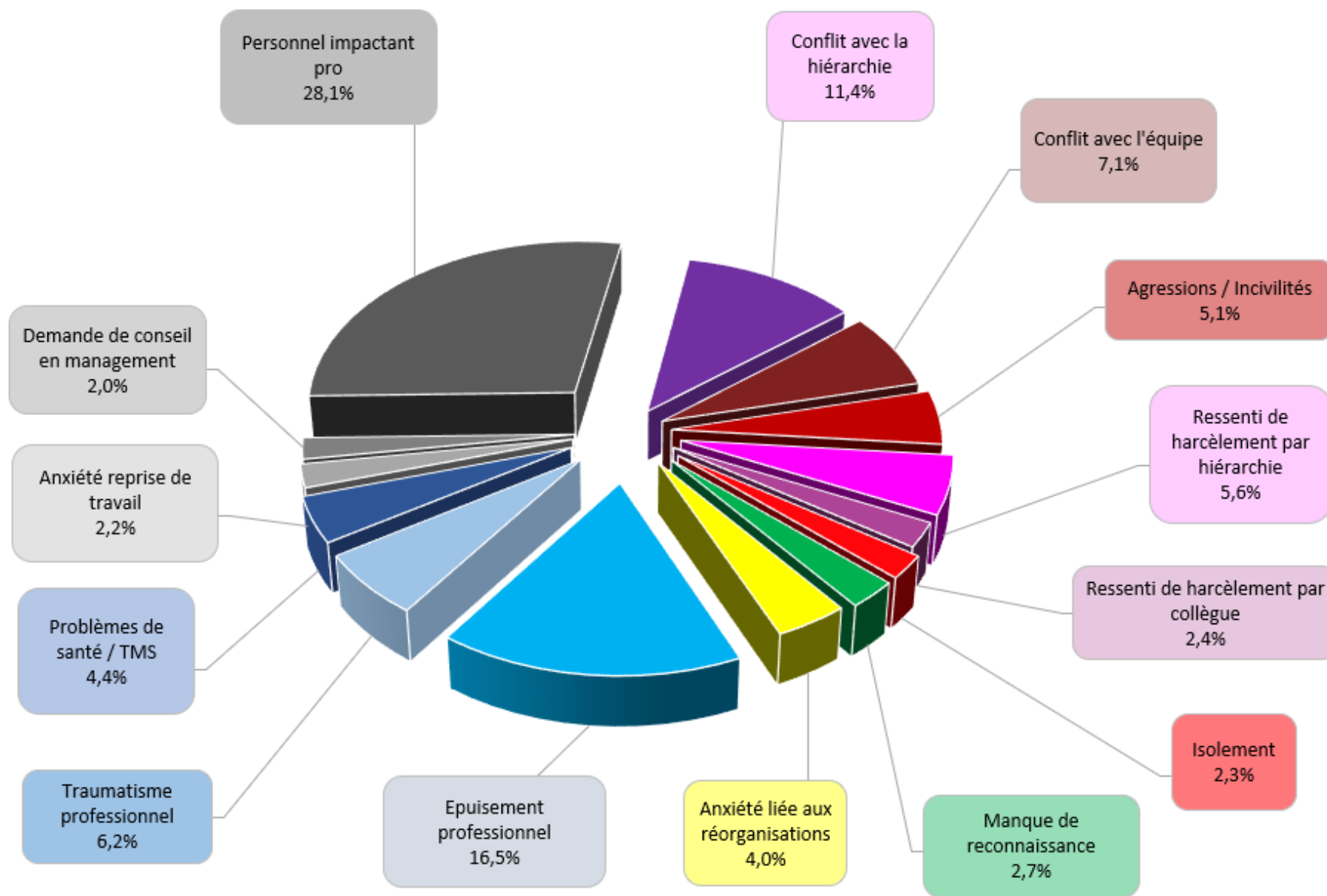
10 180 appels traités

Motif des appels 2017



Année 2018

Motif des appels 2018



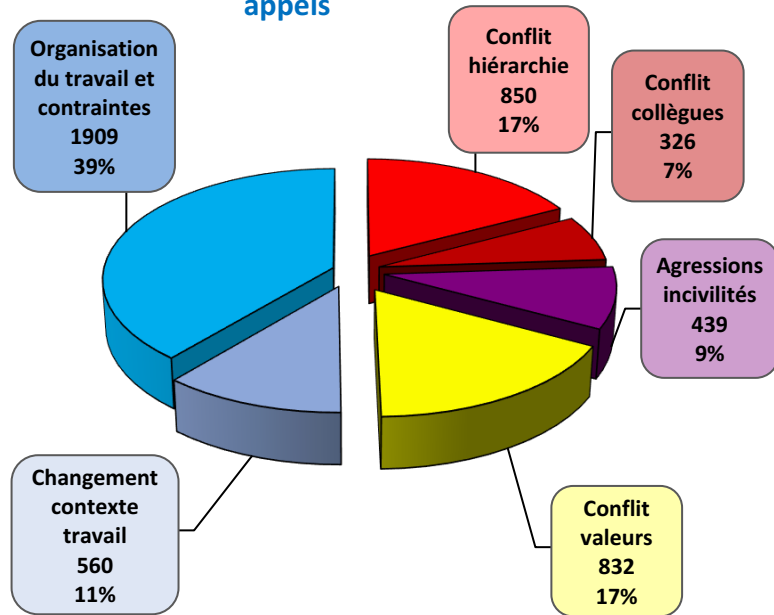
ANACT - Comparaison 2016/2017/2018

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

Seuls sont pris en compte les consultations en rapport avec les RPS. 7888 en 2018.

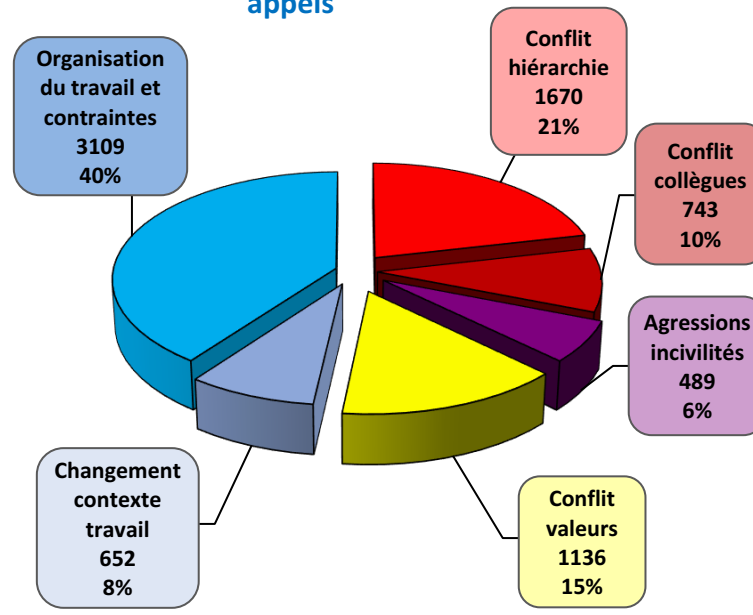
2016

Répartition des motifs professionnels des appels



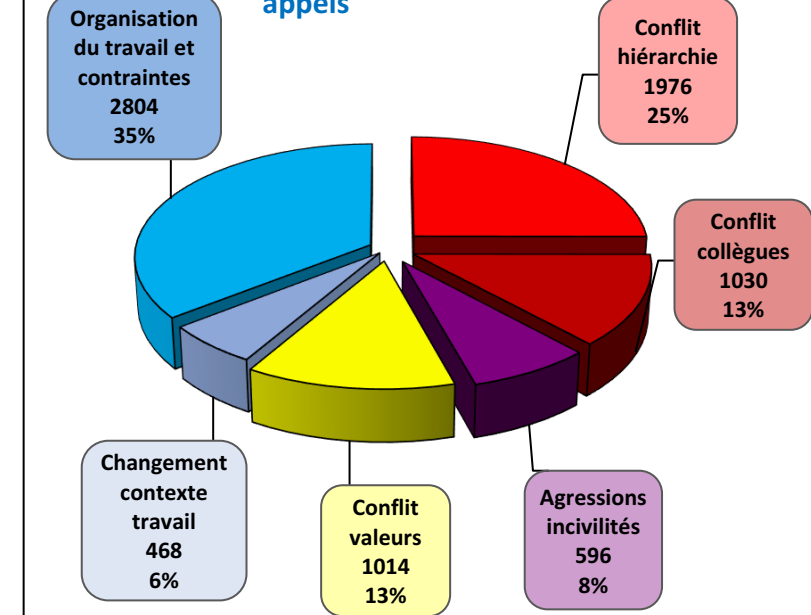
2017

Répartition des motifs professionnels des appels



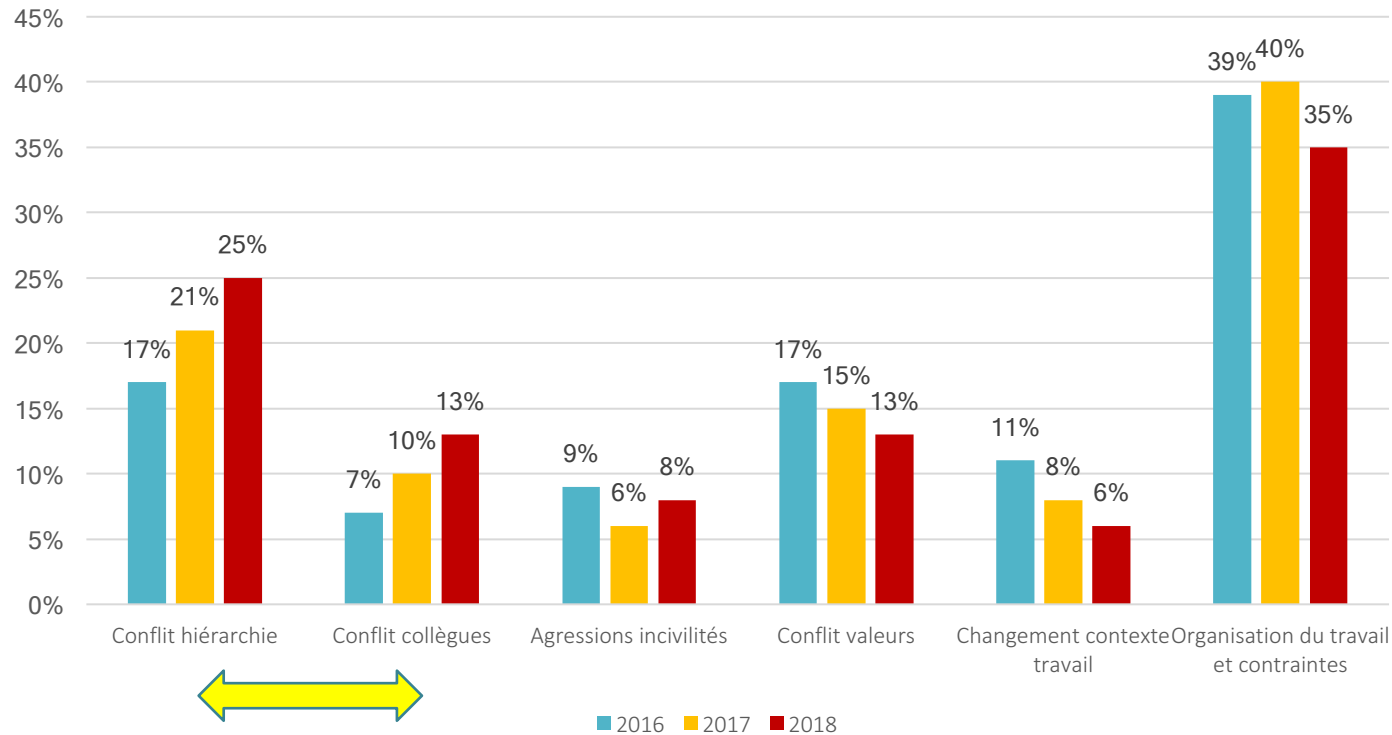
2018

Répartition des motifs professionnels des appels



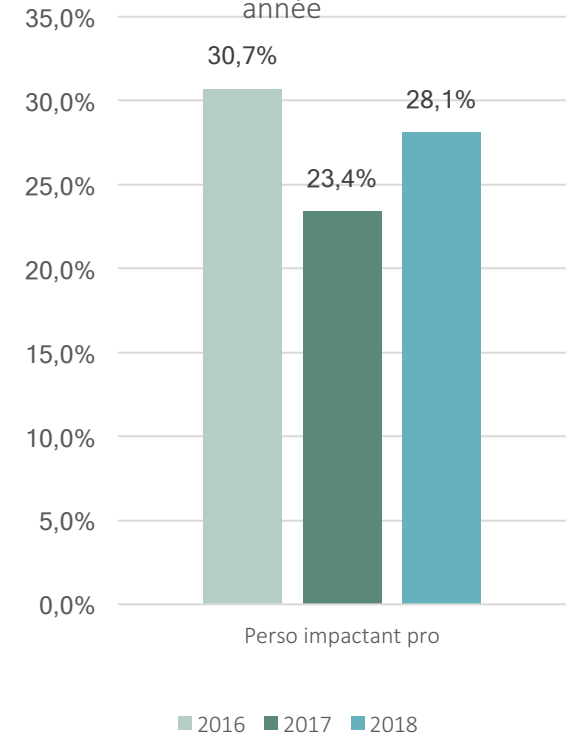
Facteurs de tensions - Comparaison 2016/2017/2018

Comparatif des facteurs de tensions par année



Augmentation régulière des conflits au sein de l'entreprise.

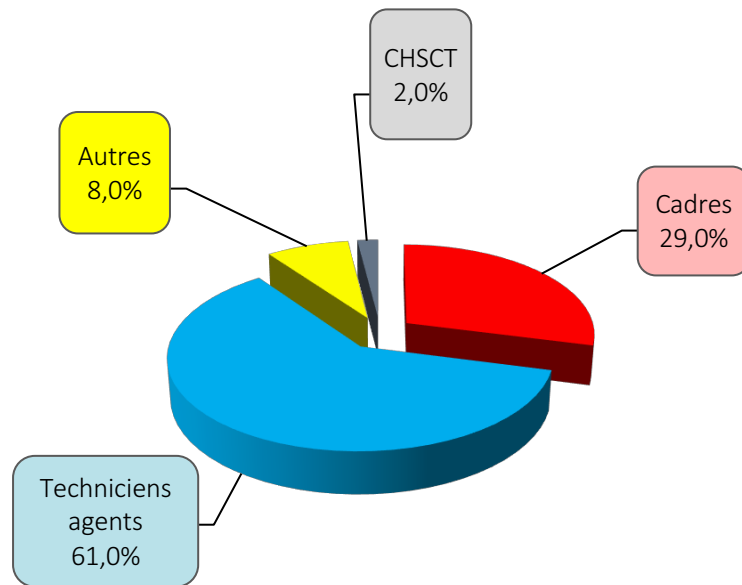
Comparatif des appels pour problèmes personnels par année



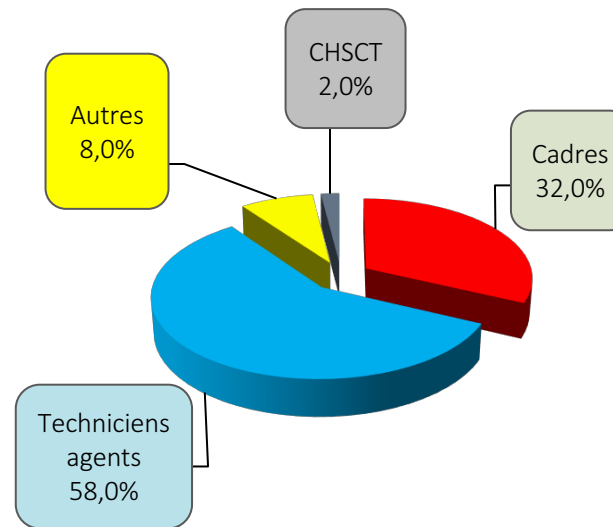
Répartition des appelants

Par fonctions

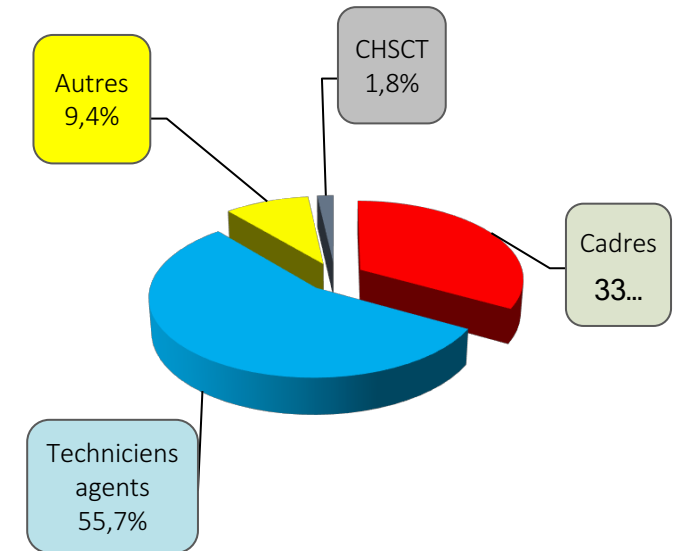
FONCTION 2016



FONCTION 2017



FONCTION 2018



Par sexe

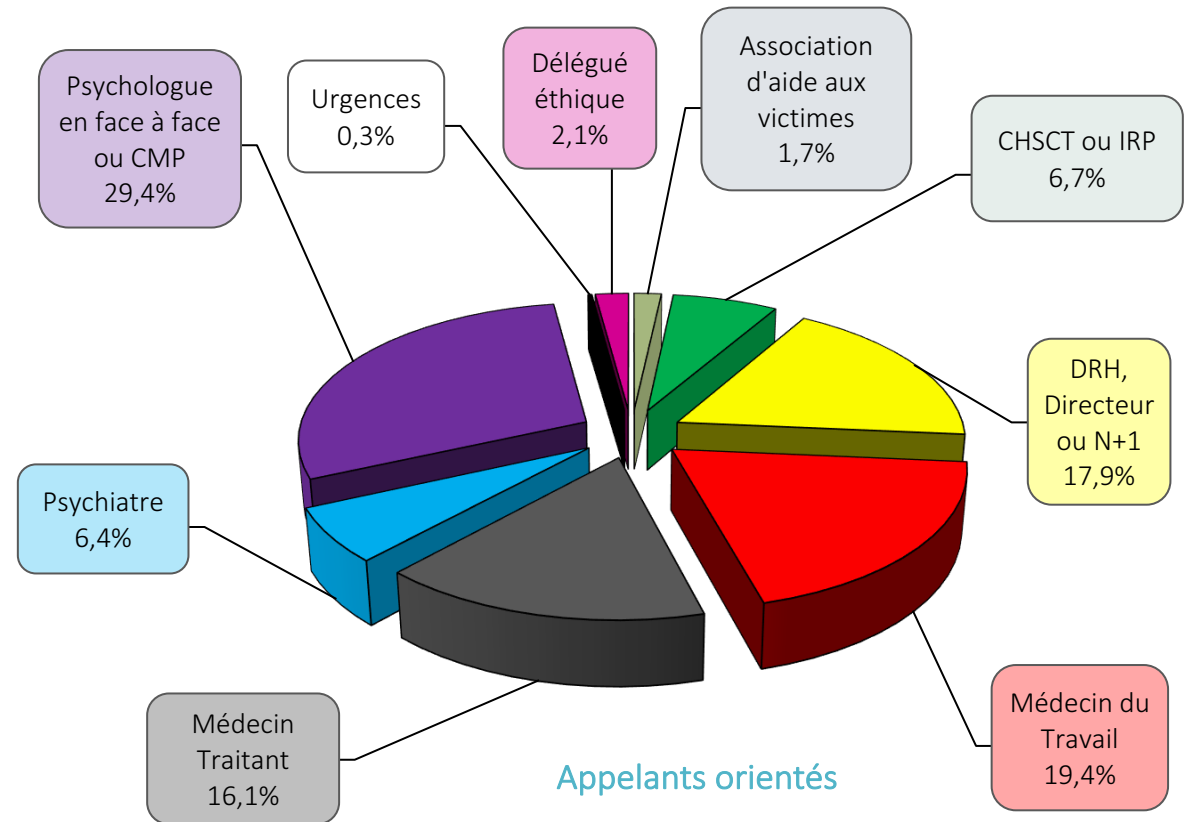
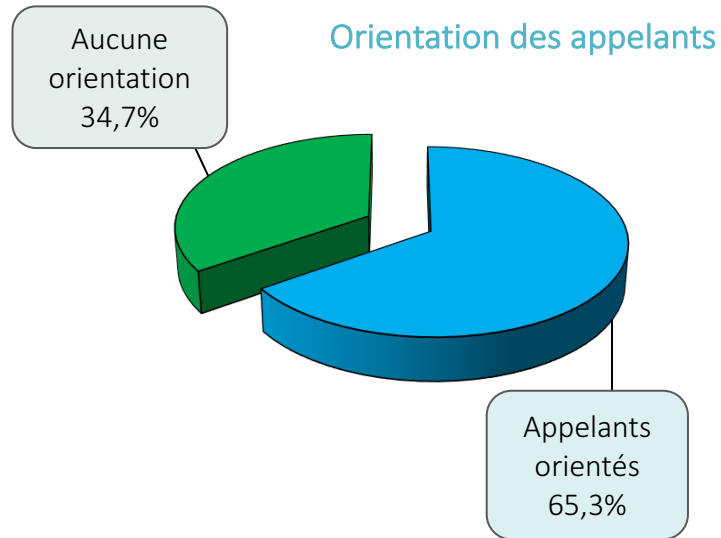
	2016	2017	2018
Hommes	22,5 %	24,1%	26,2 %
Femmes	77,5 %	75,9%	73,8 %

Moyenne d'âge des appelants 2017: 45,7 ans

Moyenne d'âge des appelants 2018: 46,2 ans

ORIENTATION DES APPELANTS - 2018

ORIENTATION DES APPELANTS	POURCENTAGES
Association d'aide aux victimes	1.7%
CHSCT ou IRP	6.7%
DRH, Directeur ou N+1	17.9%
Médecin du travail	19.4%
Médecin traitant	16.1%
Psychiatre	6.4%
Psychologue en face à face	29.4%
Urgence	0.3%
Délégué éthique (s'il existe dans l'entreprise)	2.1%



+ de 65% des appelants sont orientés, après quelques consultations, auprès de personnes ressources au sein de l'entreprise ou à l'extérieur.

Analyse comparative

Les conflits (A) représentent **33%** des appels pour motifs professionnels en 2016
37% en 2017
46% en 2018

Les conflits avec la hiérarchie correspondent à :

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

Entre 2017 et 2018:

- Augmentation des appels pour agressions et incivilités
- Augmentation des appels pour « ressenti de harcèlement »
- Augmentation des appels des cadres
- Augmentation des appels des hommes / femmes: **26,2%** vs 24,1% en 2017 et 22,5% en 2016
- Augmentation des appels pour traumatisme professionnel (après plusieurs campagnes d'information de PROS-CONSULTE, les encadrants incitent leurs équipes à appeler la plateforme à la suite d'un choc / traumatisme).