

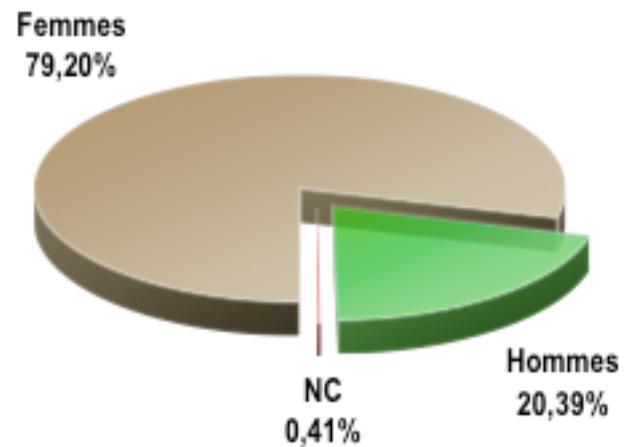
▶ **Etat des Lieux et Analyse du Questionnaire  
sur les Conditions de Travail**



Effectif total sondé : 3208 salariés

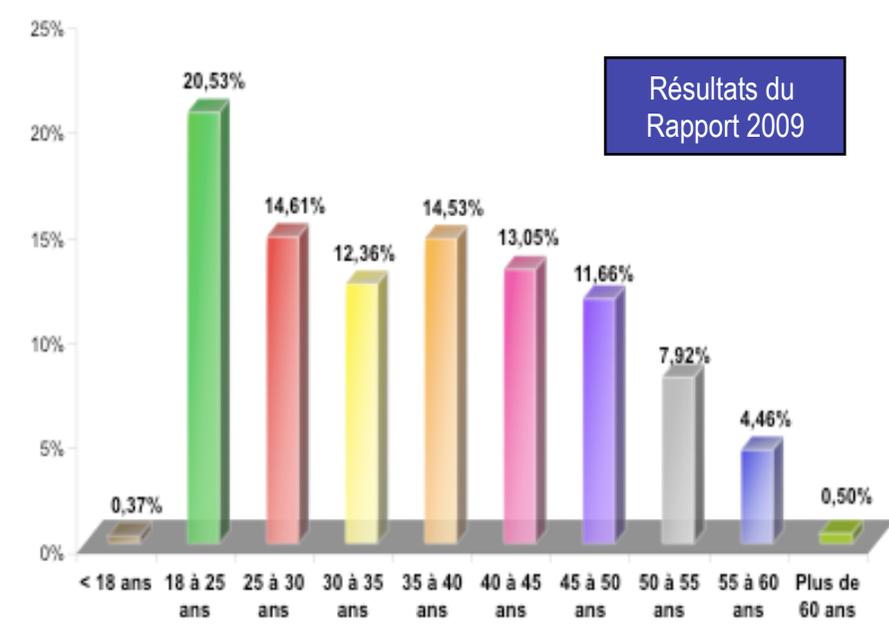
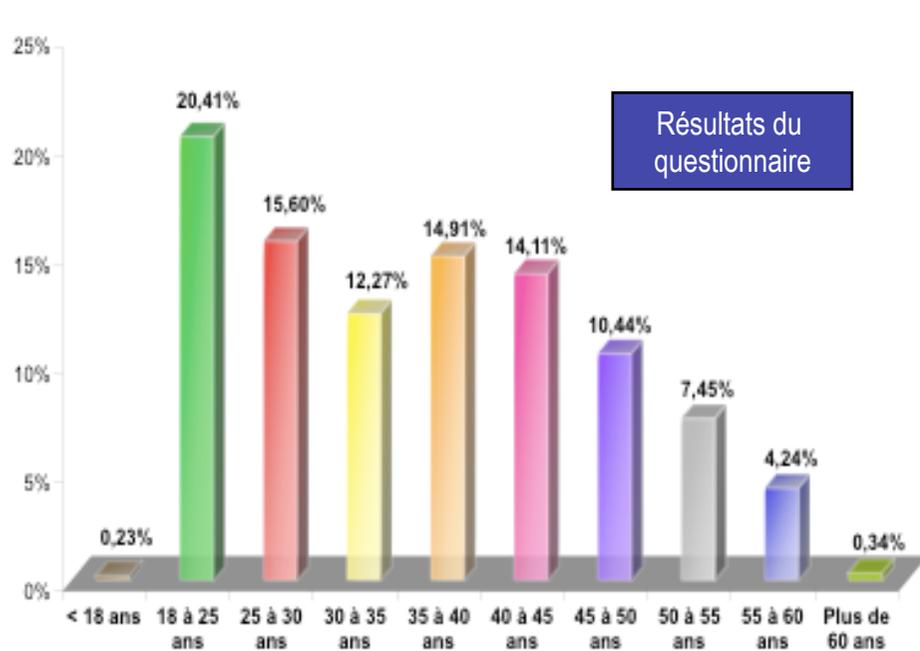
		Volume	Valeur
Répartition des réponses	Questionnaire papier	859	<b>88,46 %</b>
	Questionnaire Internet	112	<b>11,54 %</b>
<b>TAUX DE RÉPONSE GLOBAL</b>		971	<b>30,26 %</b>

- Un nombre suffisant de questionnaires pour une analyse statistique pertinente.
- Un objectif de représentativité quantitatif atteint.

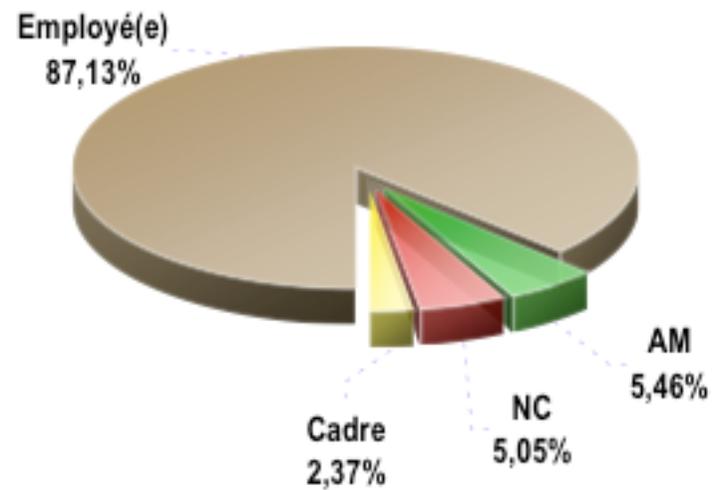


- Un panel cohérent avec la répartition des effectifs globaux Carrefour Market \*  
*\*source Bilan Social en date du 31 décembre 2009*
- Une légère sur-représentativité des femmes.

## Comparatif par tranches d'âges entre les résultats du questionnaire et l'effectif 2009 du Rapport Social

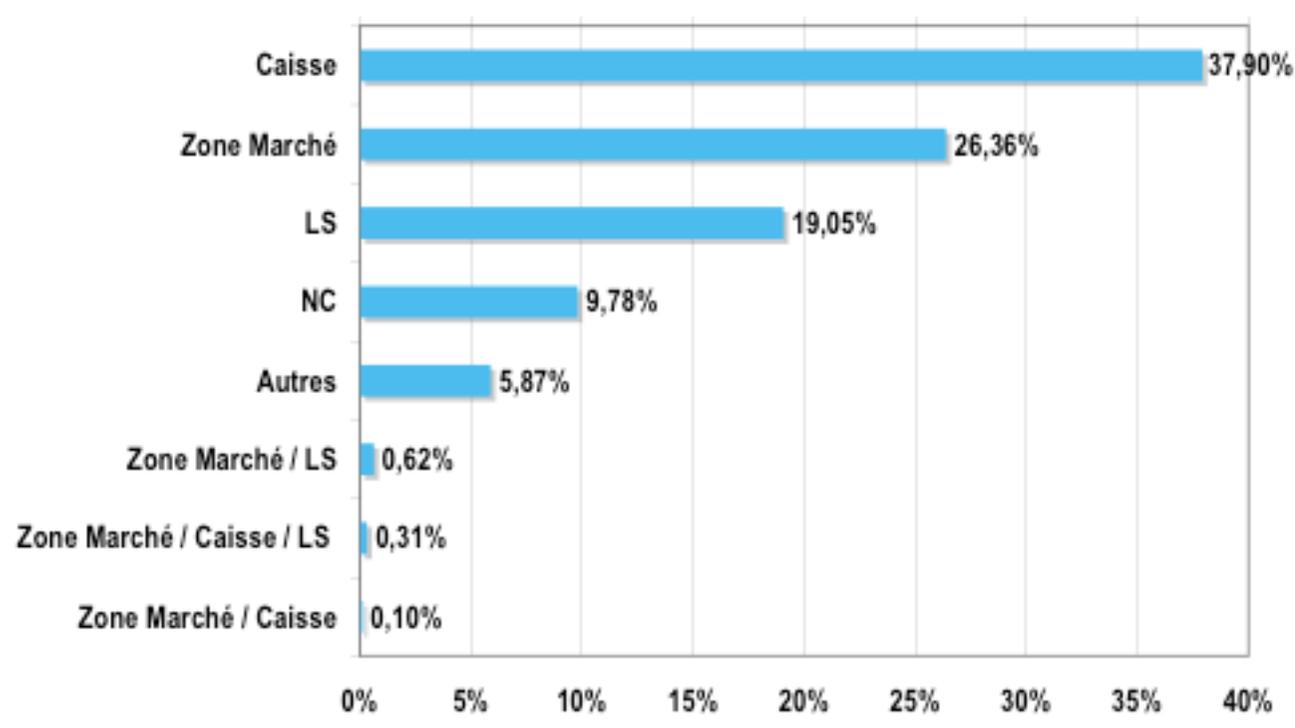


- Une pyramide des âges des répondants quasi identique à celle de l'effectif total.



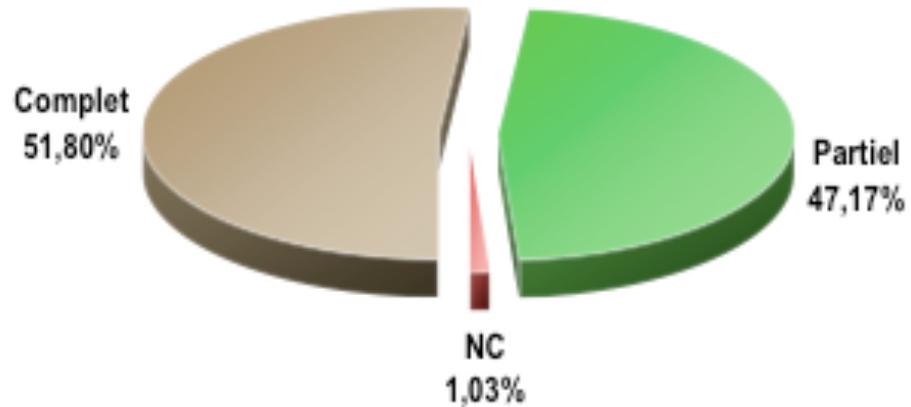
- Une sous représentation des Cadres : ils sont 5,8% dans l'effectif global.
- 5 % ne communique pas leur statut, peu pénalisant pour l'analyse.

## Répartition par Rayons



- Pas de sur-représentativité d'un rayon malgré le poids du rayon « Caisse ».

## Répartition des temps de Travail



- Une répartition tout à fait cohérente avec elle indiquée par le Bilan Social.

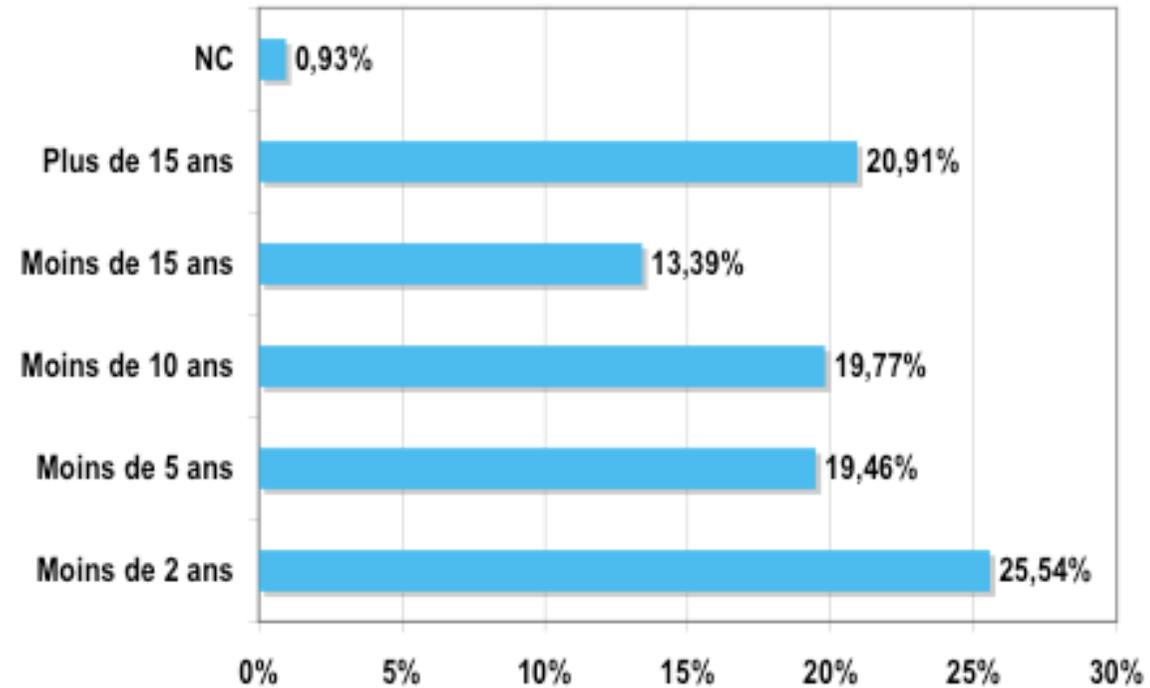
### Employés

Temps partiel	50,47%
Temps complet	48,82%
NC	0,71%

### AM et Cadres

Temps complet	92,11%
Temps partiel	5,26%
NC	2,63%

## Ancienneté des Salariés



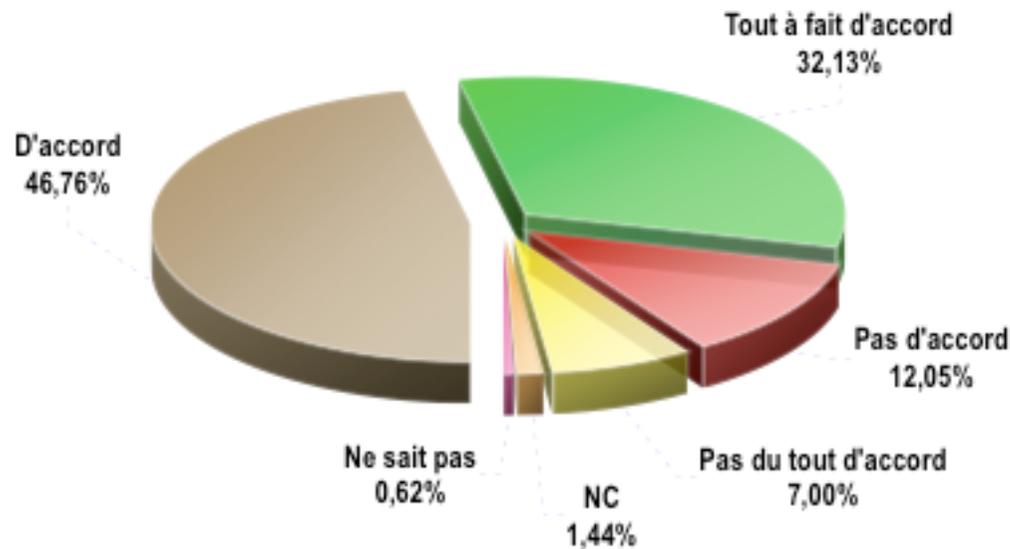
### Employés

Moins de 2 ans	27,19%
Moins de 10 ans	20,09%
Moins de 5 ans	19,27%
Moins de 15 ans	19,15%
Plus de 15 ans	13,36%
NC	0,95%

### AM et Cadres

Plus de 15 ans	28,95%
Moins de 5 ans	26,32%
Moins de 15 ans	17,11%
Moins de 2 ans	14,47%
Moins de 10 ans	13,16%

## Question 1 - « Dans mon travail, je fais des tâches variées »



- Forte reconnaissance partagée de la variété des tâches effectuées.
- Signe favorable de non répétitivité des tâches.
- Potentielle mise en valeur du travail en équipe et des capacités d'adaptation à l'activité.

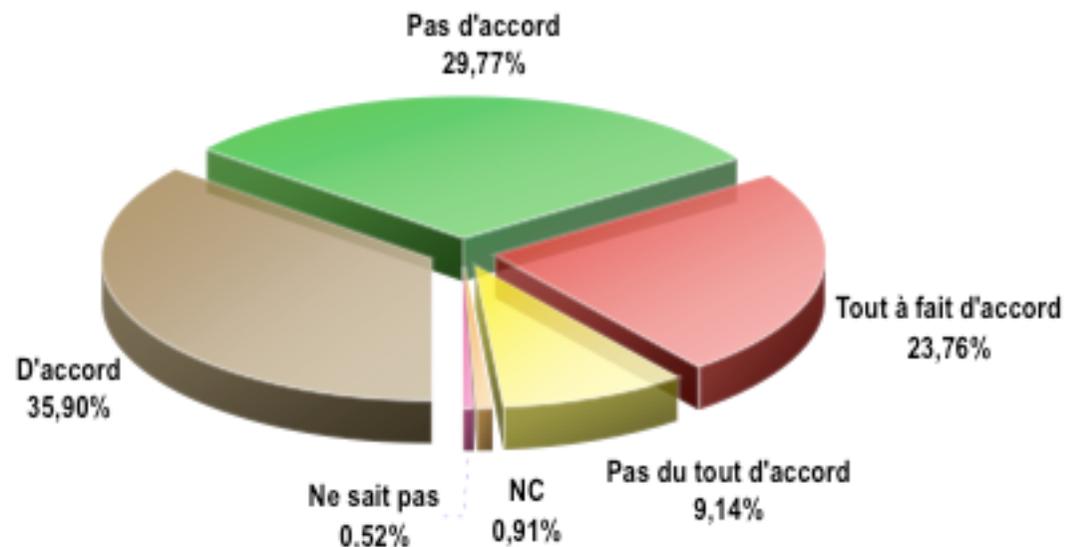
### Employés

D'accord	48,11%
Tout à fait d'accord	29,55%
Pas d'accord	13,24%
Pas du tout d'accord	7,21%
NC	1,18%
Ne sait pas	0,71%

### AM et Cadres

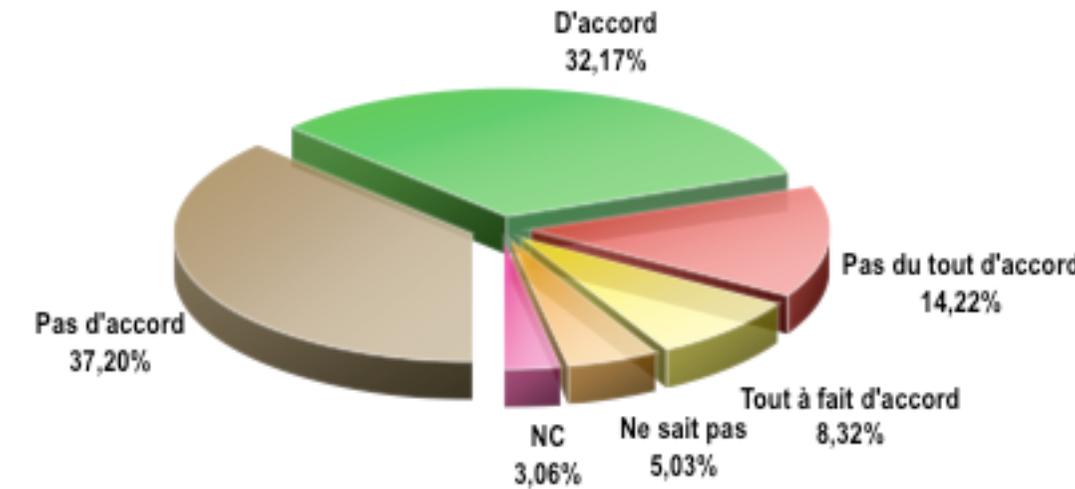
Tout à fait d'accord	71,05%
D'accord	26,32%
Pas d'accord	2,63%

Réponses à la question 3 – « Je dois fréquemment interrompre une tâche que je suis en train de faire pour en effectuer une autre imprévue » – parmi les salariés qui ont répondu positivement (D'accord et Tout à fait d'accord) à la question 1 - « Dans mon travail, j'ai des tâches variées ».



- 59,66 % affirment interrompre leur tâche pour en effectuer une autre imprévue.
- Un fonctionnement répondant à l'activité du magasin.

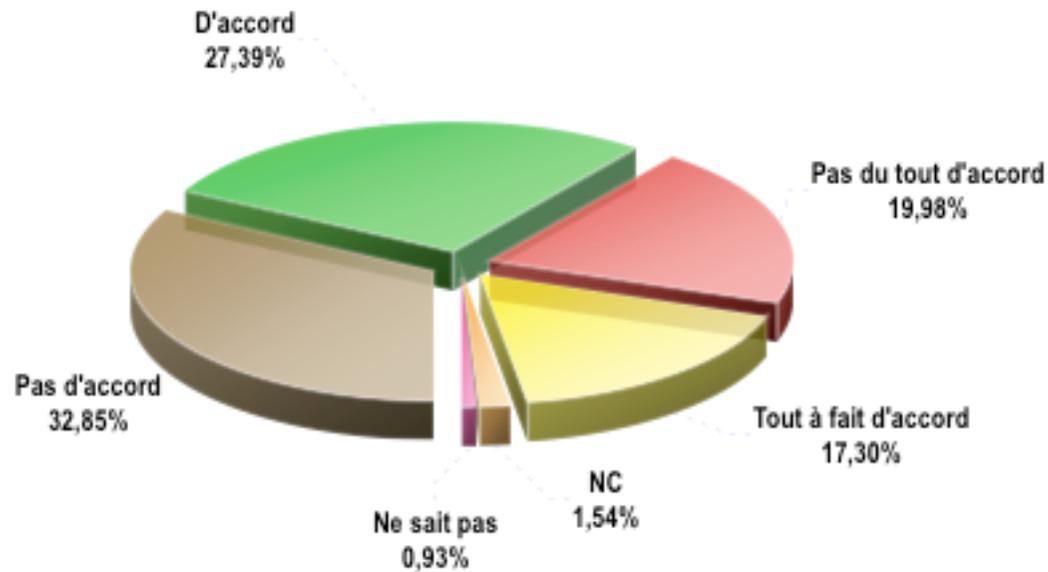
Réponses à la question 3.1 – « Cette interruption d'activité est un aspect positif de mon travail » – parmi les salariés qui ont répondu positivement (D'accord et Tout à fait d'accord) à la question 1 – « Dans mon travail, j'ai des tâches variées » -.



•Appréciation nuancée de la relation Variété des tâches et interruptions du travail :

40,49 % la jugent positive contre 51,42 qui pensent le contraire

**Question 2 - « Je suis angoissé(e) par la crainte de ne pas avoir assez de temps pour terminer mon travail »**



- Une majorité de personnes n'affirme pas cette angoisse.
- Une répartition quasi identique entre Employés et AM-Cadres.
- Mais la relation Angoisse – Crainte reste un facteur potentiel de stress.

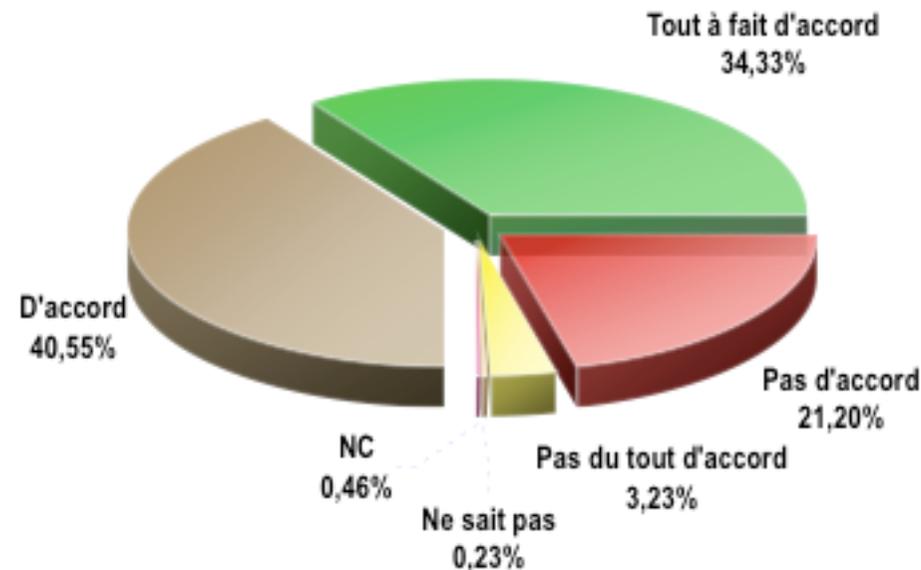
**Employés**

Pas d'accord	32,27%
D'accord	26,83%
Pas du tout d'accord	20,45%
Tout à fait d'accord	17,85%
NC	1,54%
Ne sait pas	1,06%

**AM et Cadres**

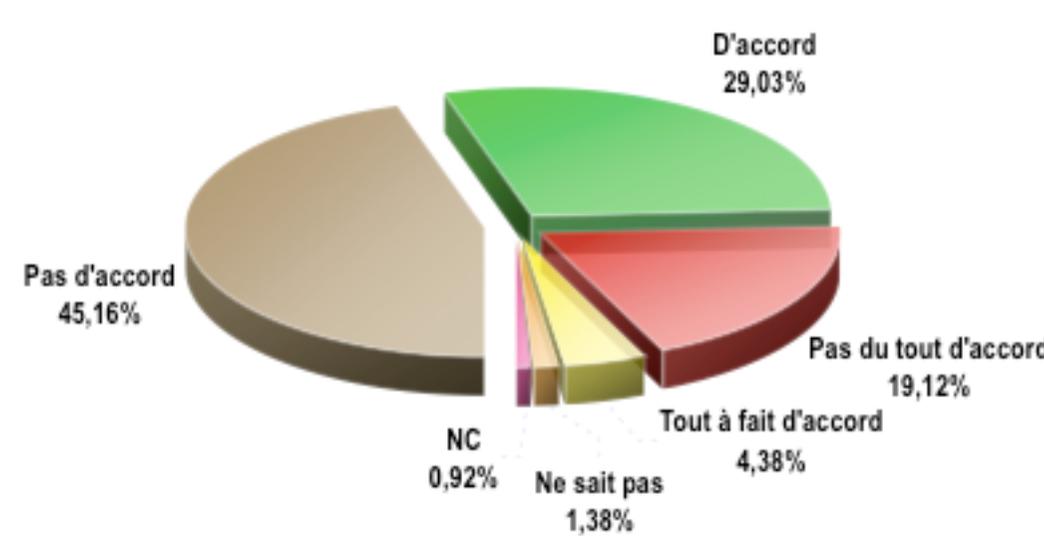
Pas d'accord	38,16%
D'accord	35,53%
Tout à fait d'accord	13,16%
Pas du tout d'accord	11,84%
NC	1,32%

Réponses à la question 3 – « Je dois fréquemment interrompre une tâche que je suis en train de faire pour en effectuer une autre imprévue » – parmi les salariés qui ont répondu positivement (D'accord et Tout à fait d'accord) à la question 2 - « Je suis angoissé(e) par la crainte de ne pas avoir assez de temps pour terminer mon travail ».



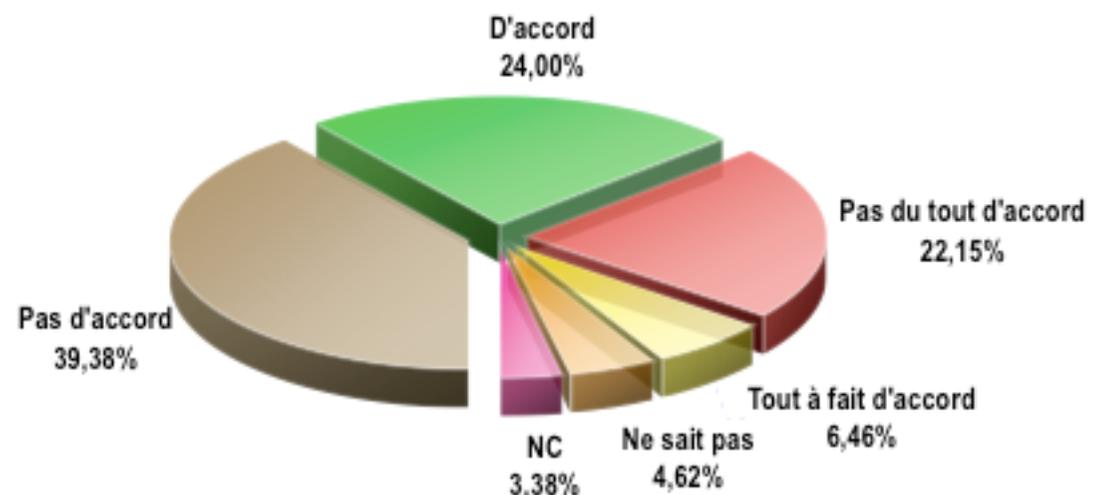
- Importance du facteur interruption des tâches : 74,88 %.

Réponses à la question 5.1 – « Je dispose du temps nécessaire » – parmi les salariés qui ont répondu positivement (D'accord et Tout à fait d'accord) à la question 2 - « Je suis angoissé(e) par la crainte de ne pas avoir assez de temps pour terminer mon travail ».



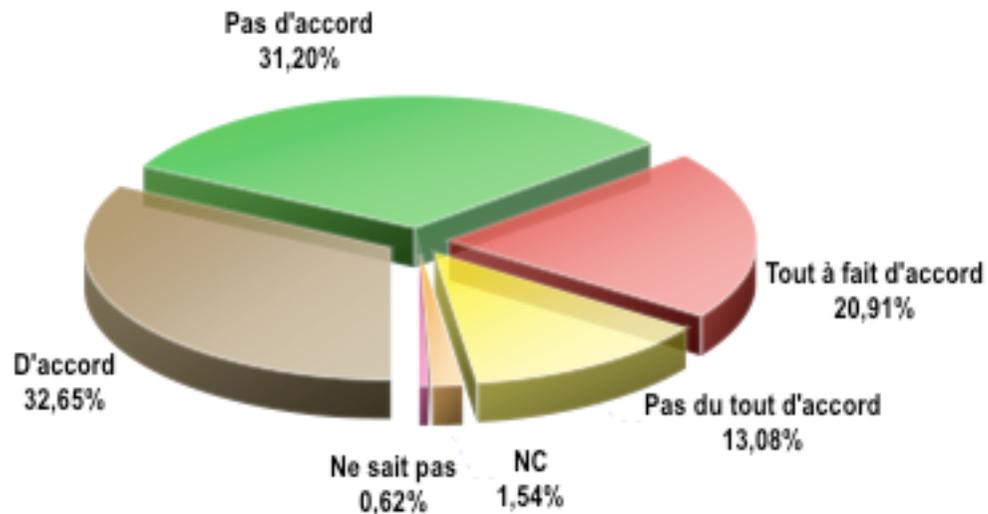
- Illustration supplémentaire de la relation entre l'angoisse et la considération du temps nécessaire pour effectuer son travail.

Réponses à la question 3.1 – « Cette interruption d'activité est un aspect positif de mon travail » – parmi les salariés qui ont répondu positivement (D'accord et Tout à fait d'accord) à la question 2 - « Je suis angoissé(e) par la crainte de ne pas avoir assez de temps pour terminer mon travail ».



- Une interruption d'activité logiquement jugée négative par ceux qui ont affirmé être angoissés.
- Importance affirmée de la question du temps dans l'appréciation de l'angoisse.

**Question 3 - « Je dois fréquemment interrompre une tâche que je suis en train de faire pour en effectuer une autre imprévue »**



- La confirmation par ces réponses des éléments observés dans les questions précédentes.

- Un pourcentage élevé chez les AM – Cadre.

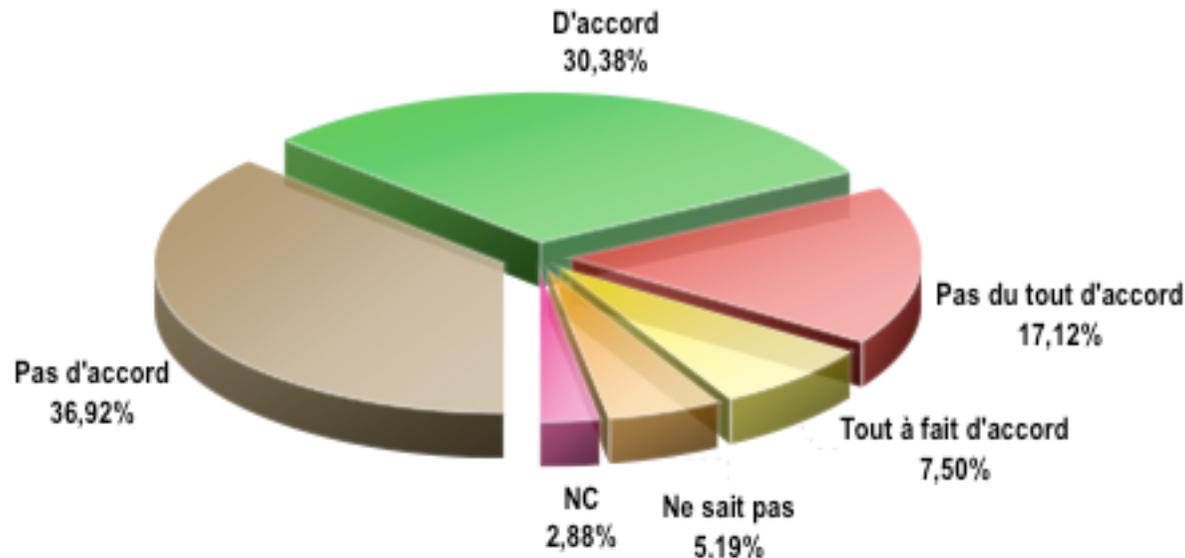
**Employés**

Pas d'accord	33,33%
D'accord	32,03%
Tout à fait d'accord	19,27%
Pas du tout d'accord	13,00%
NC	1,65%
Ne sait pas	0,71%

**AM et Cadres**

D'accord	46,05%
Tout à fait d'accord	42,11%
Pas d'accord	10,53%
Pas du tout d'accord	1,32%

**Parmi les salariés ayant répondu D'accord ou Tout à fait d'accord :**  
**Question 3.1 – « Cette interruption d'activité est un aspect positif de mon travail »**



- Une interruption qui n'est pas vécue comme un facteur positif par 54,04 % des personnes.
- Une minorité d' AM – Cadres confirme ce résultat (43,28 %).

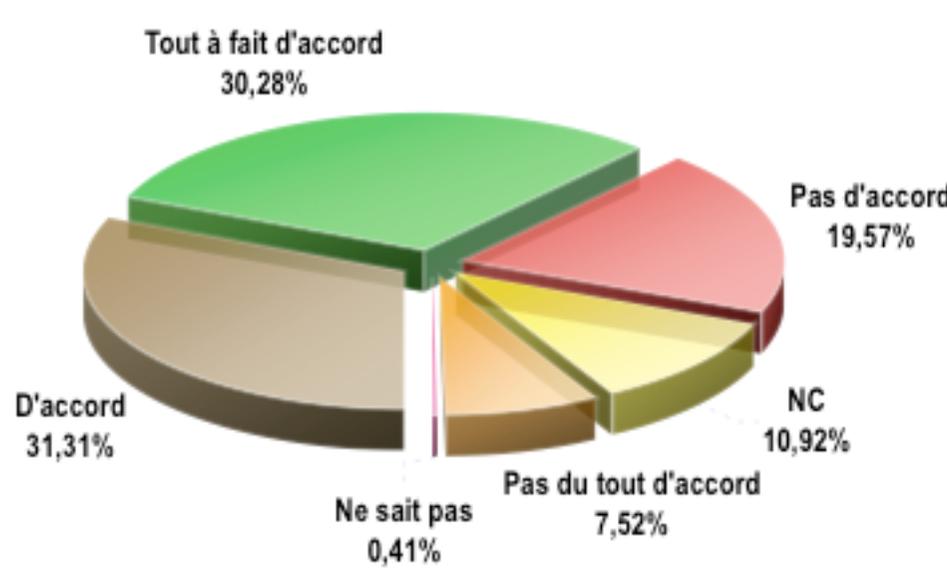
**Employés**

Pas d'accord	36,41%
D'accord	29,03%
Pas du tout d'accord	18,43%
Tout à fait d'accord	7,60%
Ne sait pas	5,76%
NC	2,76%

**AM et Cadres**

Pas d'accord	41,79%
D'accord	35,82%
Pas du tout d'accord	8,96%
Tout à fait d'accord	7,46%
NC	4,48%
Ne sait pas	1,49%

## Question 4 - « Dans mon travail, je ressens des gestes douloureux »



- 61,59 % affirment ressentir des gestes douloureux dans leur travail.

- Une différence importante entre les Employés et les AM – Cadres.

- Seuls 26,09 % des répondants ne sont pas touchés par cette problématique.

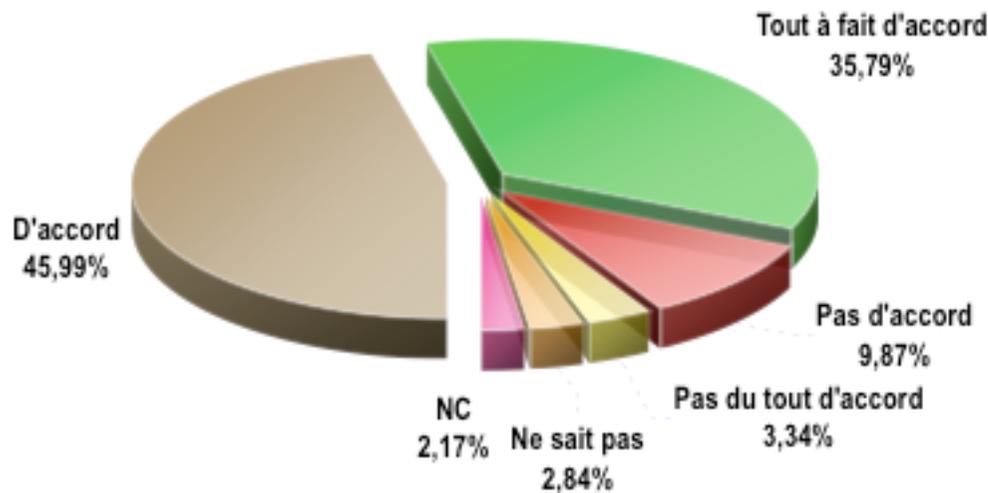
### Employés

Tout à fait d'accord	31,32%
D'accord	31,21%
Pas d'accord	18,79%
NC	10,64%
Pas du tout d'accord	7,68%
Ne sait pas	0,35%

### AM et Cadres

Pas d'accord	27,63%
D'accord	26,32%
Tout à fait d'accord	21,05%
NC	13,16%
Pas du tout d'accord	10,53%
Ne sait pas	1,32%

**Parmi les salariés ayant répondu D'accord ou Tout à fait d'accord :  
Question 4.1 – « Cela a des conséquences sur mon état de santé »**



- Confirmation des conséquences de ces gestes douloureux.
- Des réponses positives plus affirmées chez les AM- Cadres.

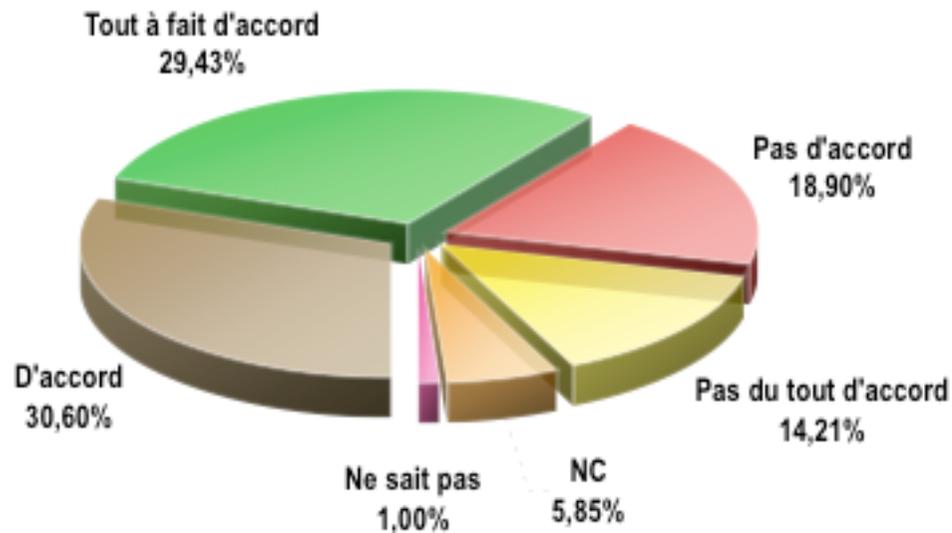
**Employés**

D'accord	44,99%
Tout à fait d'accord	36,29%
Pas d'accord	10,40%
Pas du tout d'accord	3,59%
Ne sait pas	3,02%
NC	1,70%

**AM et Cadres**

D'accord	52,78%
Tout à fait d'accord	33,33%
Pas d'accord	8,33%
NC	2,78%
Ne sait pas	2,78%

**Parmi les salariés ayant répondu D'accord ou Tout à fait d'accord :  
Question 4.2 – « J'ai pris un traitement médicamenteux à ce sujet »**



- Confirmation par une prise médicamenteuse des contraintes biomécaniques exercées au travail.

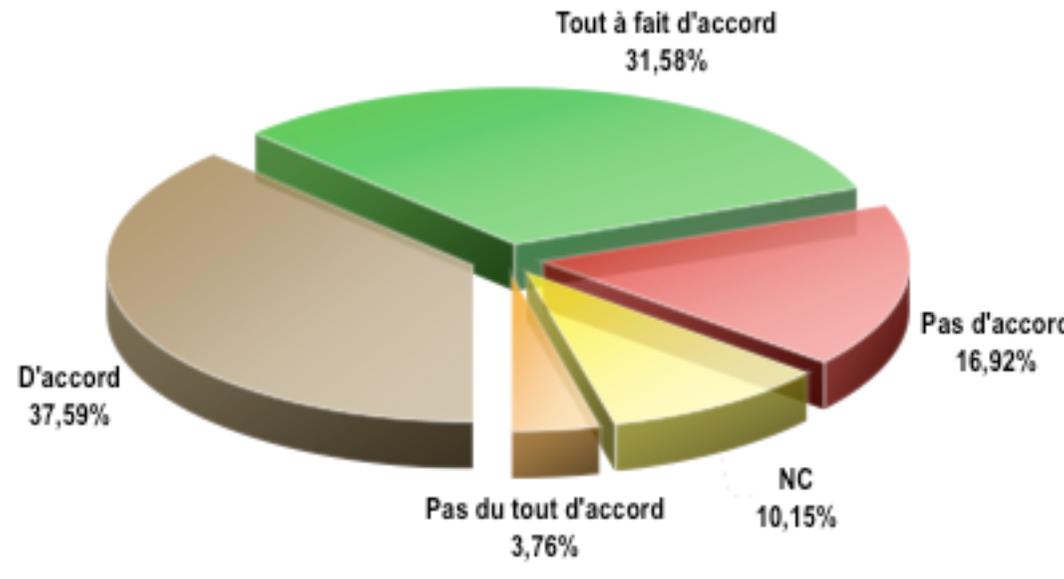
**Employés**

D'accord	31,38%
Tout à fait d'accord	29,30%
Pas d'accord	19,66%
Pas du tout d'accord	13,80%
NC	5,10%
Ne sait pas	0,76%

**AM et Cadres**

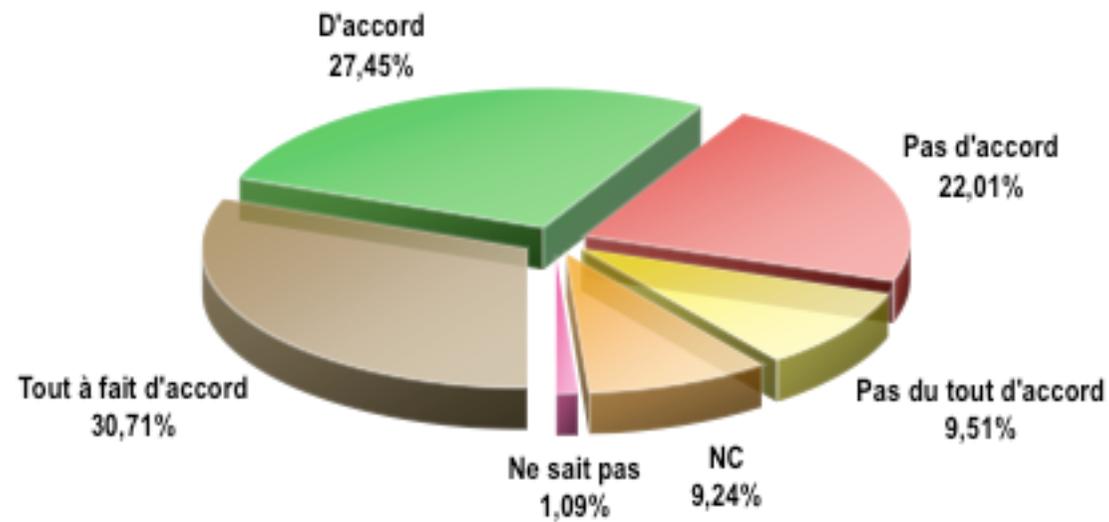
Tout à fait d'accord	33,33%
Pas d'accord	22,22%
D'accord	19,44%
Pas du tout d'accord	16,67%
NC	5,56%
Ne sait pas	2,78%

Réponses à la question 4 – « Dans mon travail, je ressens des gestes douloureux » – parmi les salariés qui sont en Zone Marché.

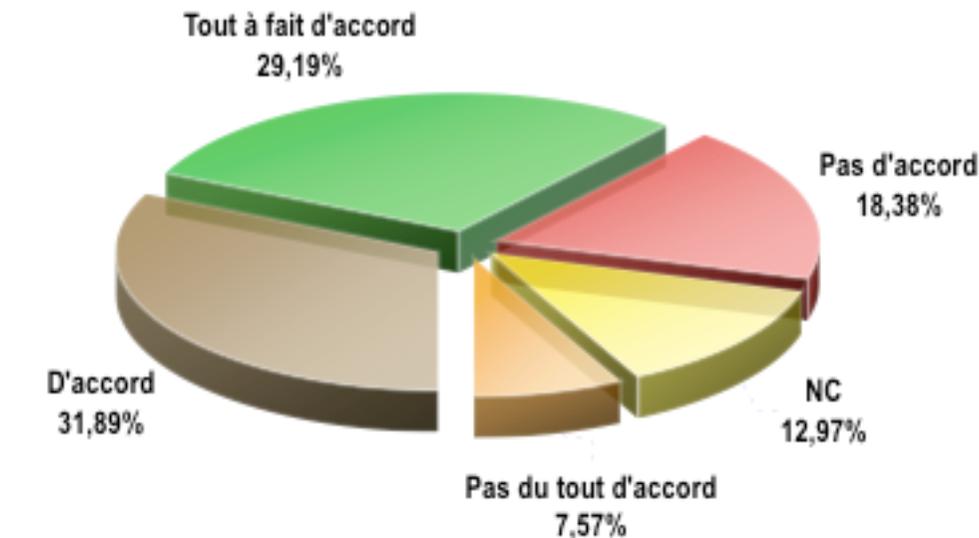


- Le personnel de la Zone Marché semble le plus touché par les gestes douloureux au travail.

Réponses à la question 4 – « Dans mon travail, je ressens des gestes douloureux » – parmi les salariés qui sont en Caisse.



Réponses à la question 4 – « Dans mon travail, je ressens des gestes douloureux » – parmi les salariés qui sont en LS.



## Questions Croisées : Q4 / Ancienneté des Salariés

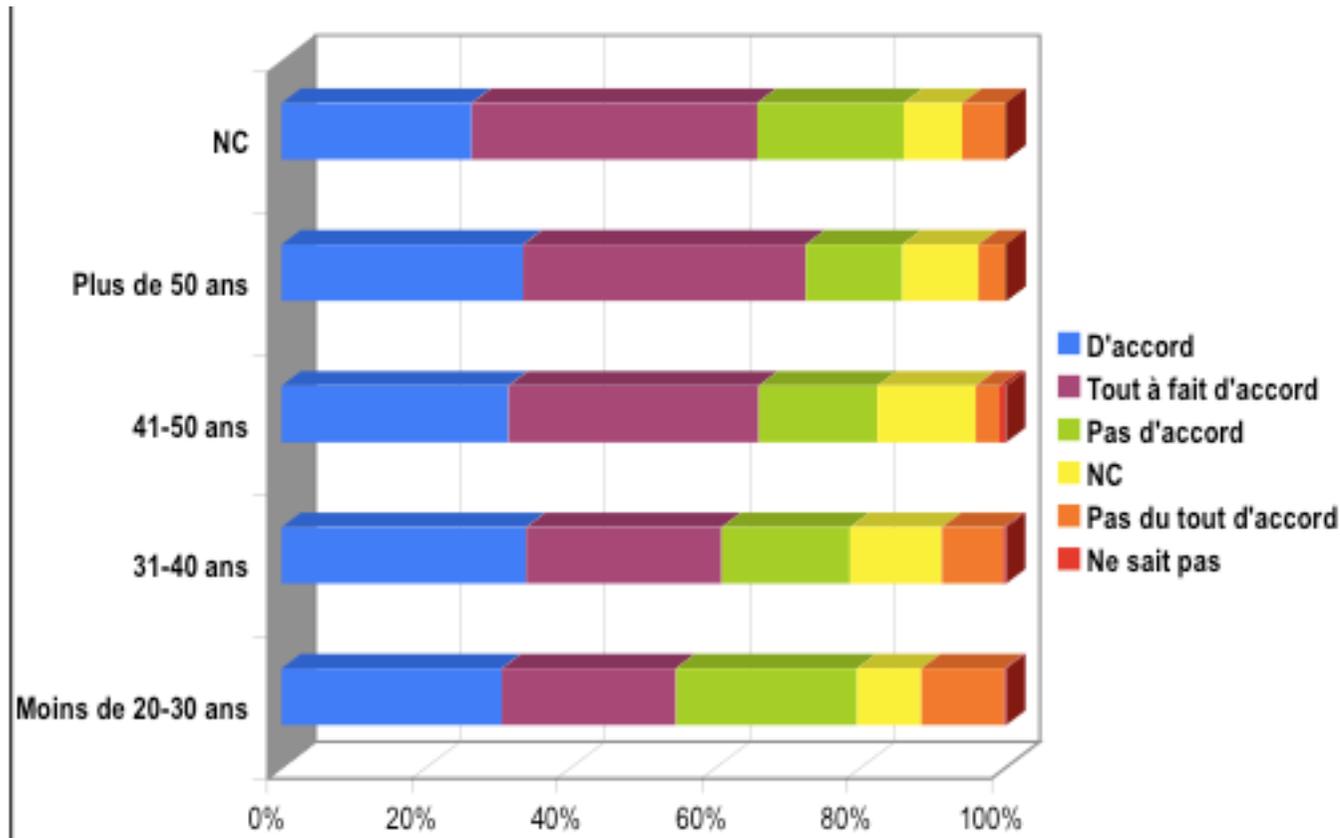
Répartition des réponses à la question 4 – « Dans mon travail, je ressens des gestes douloureux » – en fonction de l'ancienneté des salariés.

Je ressens des gestes douloureux :	D'accord et Tout à fait d'accord
Moins de 2 ans	<b>43,96 %</b>
Moins de 5 ans	<b>67,19 %</b>
Moins de 10 ans	<b>63,54 %</b>
Moins de 15 ans	<b>63,84 %</b>
Plus de 15 ans	<b>74,38 %</b>

- Un taux de réponse élevé pour le personnel ayant plus de 15 ans d'ancienneté.
- Une sensibilité moindre chez les jeunes embauchés.

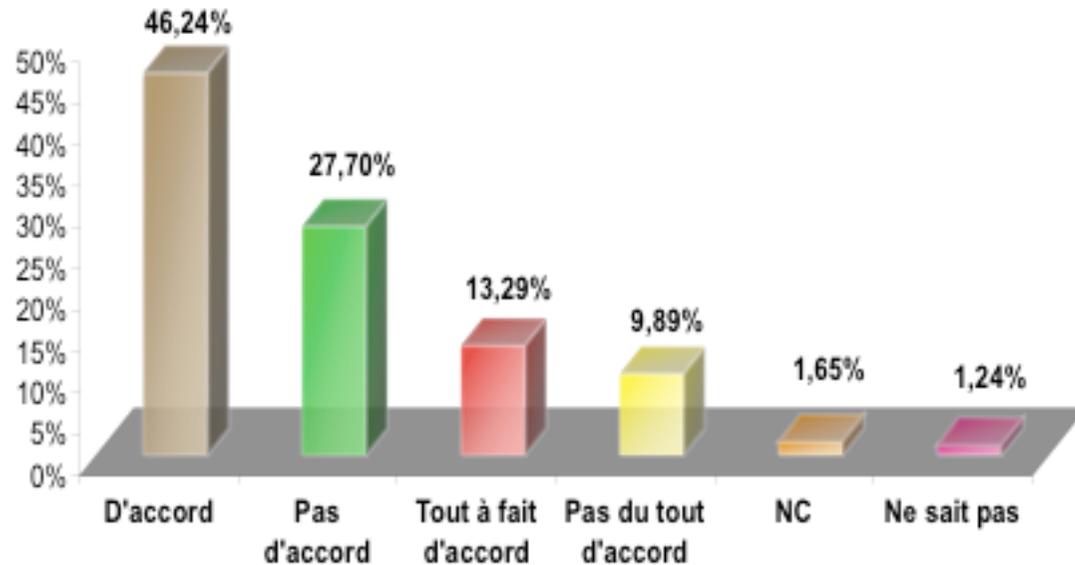
## Questions Croisées : Q4 / Âge des Salariés

Répartition des réponses à la question 4 – « Dans mon travail, je ressens des gestes douloureux » – en fonction de l'âge des salariés.



•Confirmation logique de l'importance du facteur « âge des salariés ».

**Question 5.1 - « Pour effectuer mon travail, je dispose du temps nécessaire »**



- Des pourcentages de réponses presque similaires entre les Employés et les AM – Cadres.

- Une illustration que les situations d'interruptions de travail et de variété des tâches sont correctement gérés par ceux qui doivent y faire face.

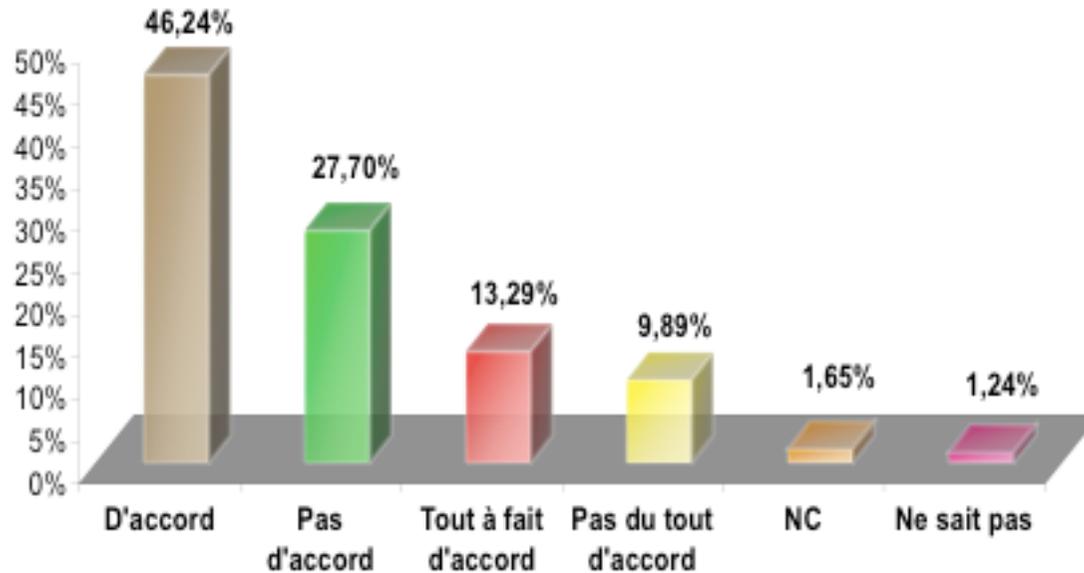
**Employés**

D'accord	45,51%
Pas d'accord	27,19%
Tout à fait d'accord	14,07%
Pas du tout d'accord	10,40%
NC	1,54%
Ne sait pas	1,30%

**AM et Cadres**

D'accord	53,95%
Pas d'accord	34,21%
Tout à fait d'accord	5,26%
Pas du tout d'accord	3,95%
Ne sait pas	1,32%
NC	1,32%

**Question 5.2 - « Pour effectuer mon travail, j'ai des informations claires et suffisantes »**



- Près de 60 % du personnel affirme recevoir des informations claires et suffisantes.

- Un facteur important pour réduire les incertitudes liées à l'organisation du travail.

- Plus de 60 % des AM – Cadres confirme cette affirmation.

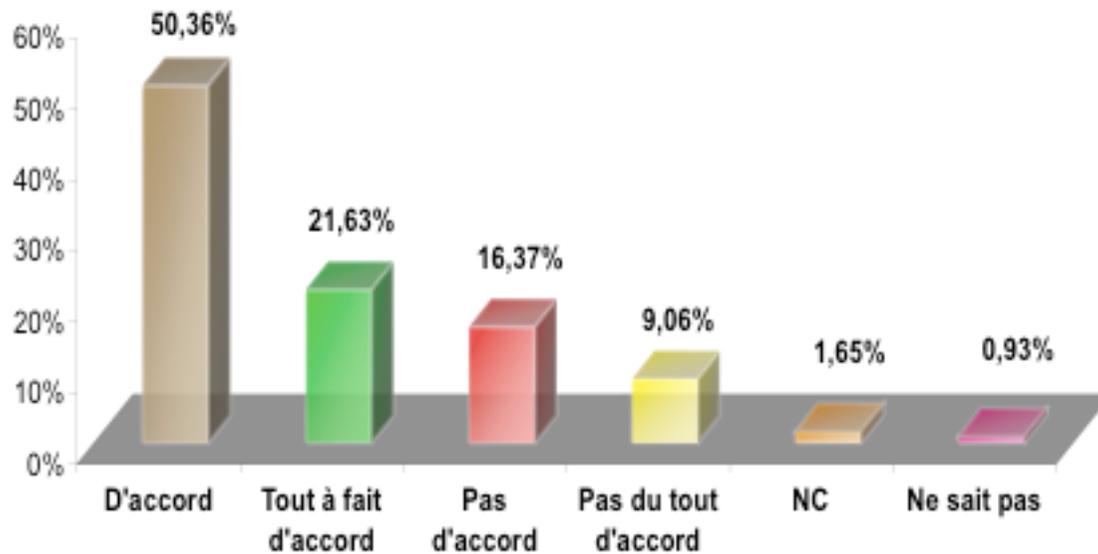
**Employés**

D'accord	52,60%
Pas d'accord	22,46%
Tout à fait d'accord	17,61%
Pas du tout d'accord	5,67%
N C	0,95%
Ne sait pas	0,71%

**AM et Cadres**

D'accord	63,16%
Pas d'accord	21,05%
Tout à fait d'accord	11,84%
Pas du tout d'accord	2,63%
Ne sait pas	1,32%

Question 5.3 - « Pour effectuer mon travail, j'ai la possibilité d'aider des collègues »



- Confirmation de la mise en avant du travail d'équipe.
- Validation d'un mode de fonctionnement basée sur la réponse aux besoins.

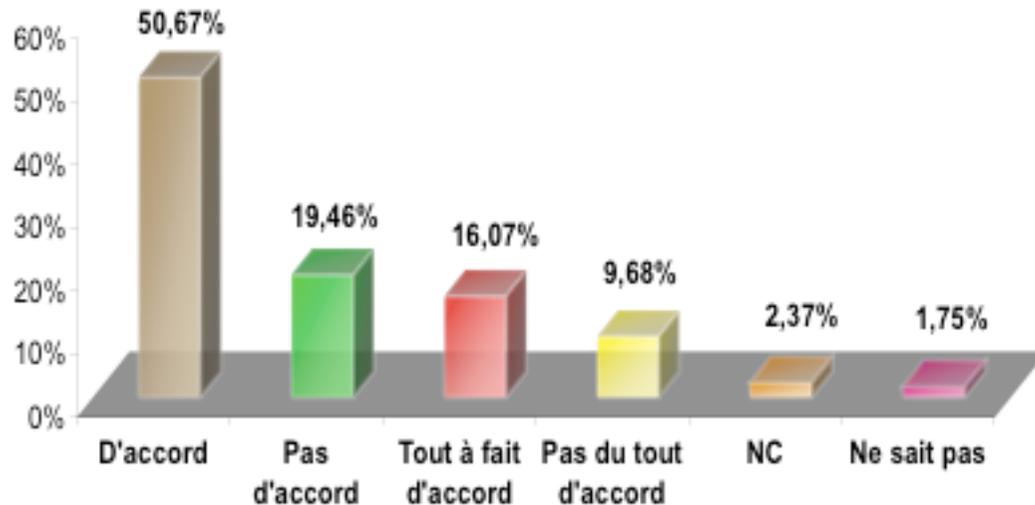
Employés

D'accord	51,18%
Tout à fait d'accord	21,87%
Pas d'accord	15,37%
Pas du tout d'accord	9,34%
NC	1,42%
Ne sait pas	0,83%

AM et Cadres

D'accord	51,32%
Pas d'accord	23,68%
Tout à fait d'accord	17,11%
Pas du tout d'accord	5,26%
Ne sait pas	2,63%

**Question 5.4 - « Pour effectuer mon travail, des collègues sont susceptibles de m'aider »**



- Facteur favorable dans la prise en compte des processus d'entraide et des relations inter-personnelles au sein des équipes.

- Sentiment de réciprocité.

- Réponses identiques chez les Employés et les AM – Cadres.

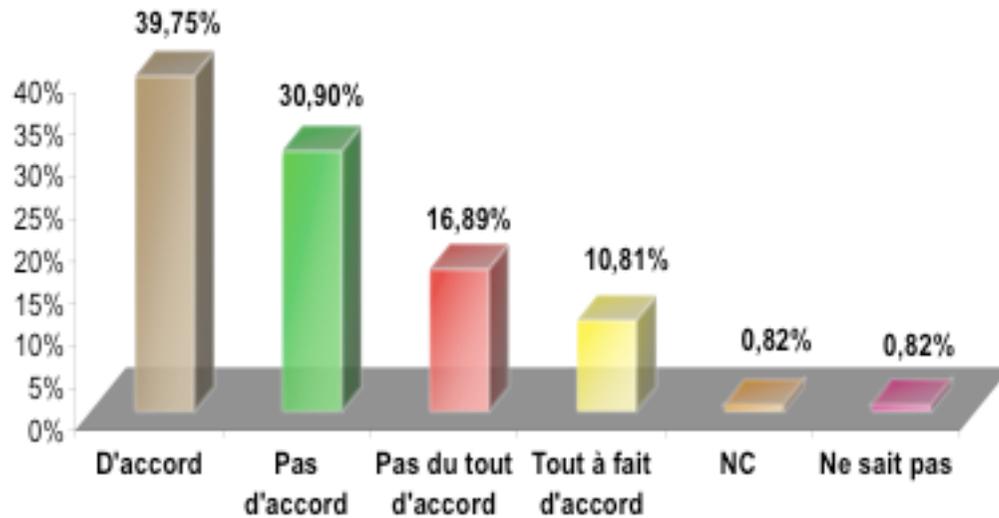
**Employés**

D'accord	50,59%
Pas d'accord	18,44%
Tout à fait d'accord	16,67%
Pas du tout d'accord	10,05%
NC	2,36%
Ne sait pas	1,89%

**AM et Cadres**

D'accord	55,26%
Pas d'accord	26,32%
Tout à fait d'accord	10,53%
Pas du tout d'accord	6,58%
Ne sait pas	1,32%

**Question 5.5 - « Pour effectuer mon travail, j'ai à ma disposition un matériel suffisant et adapté »**



- 50,56 % déclarent avoir du matériel adapté et suffisant.

- Nette différence dans les réponses des Employés et des AM – Cadres.

- Des taux de réponses semblables entre les rayons.

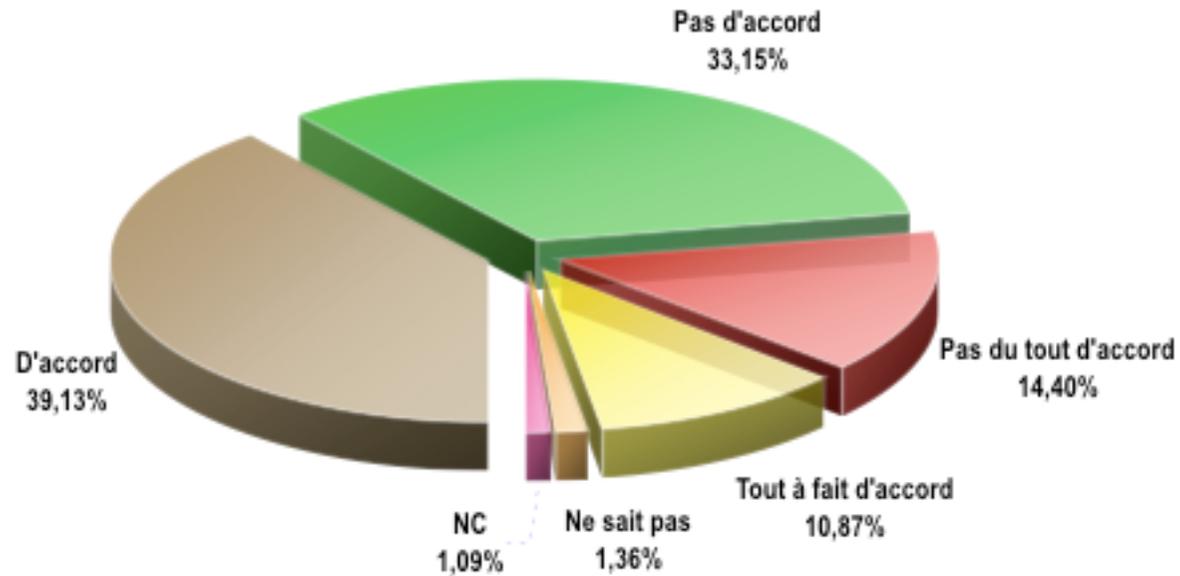
**Employés**

D'accord	38,77%
Pas d'accord	31,91%
Pas du tout d'accord	16,90%
Tout à fait d'accord	10,87%
Ne sait pas	0,83%
NC	0,71%

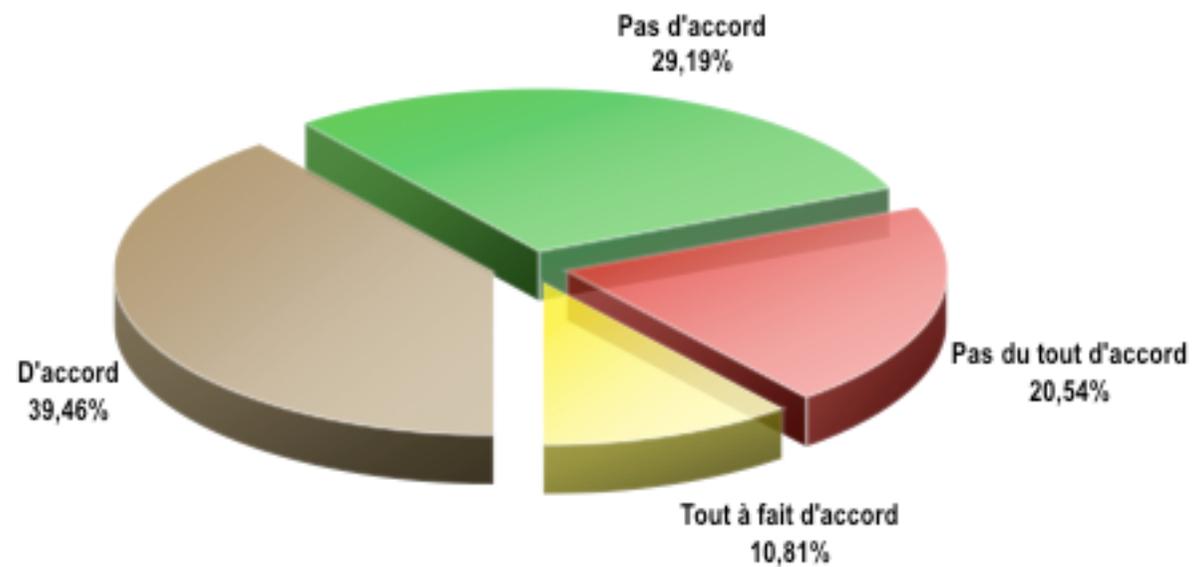
**AM et Cadres**

D'accord	56,58%
Pas d'accord	22,37%
Tout à fait d'accord	11,84%
Pas du tout d'accord	7,89%
Ne sait pas	1,32%

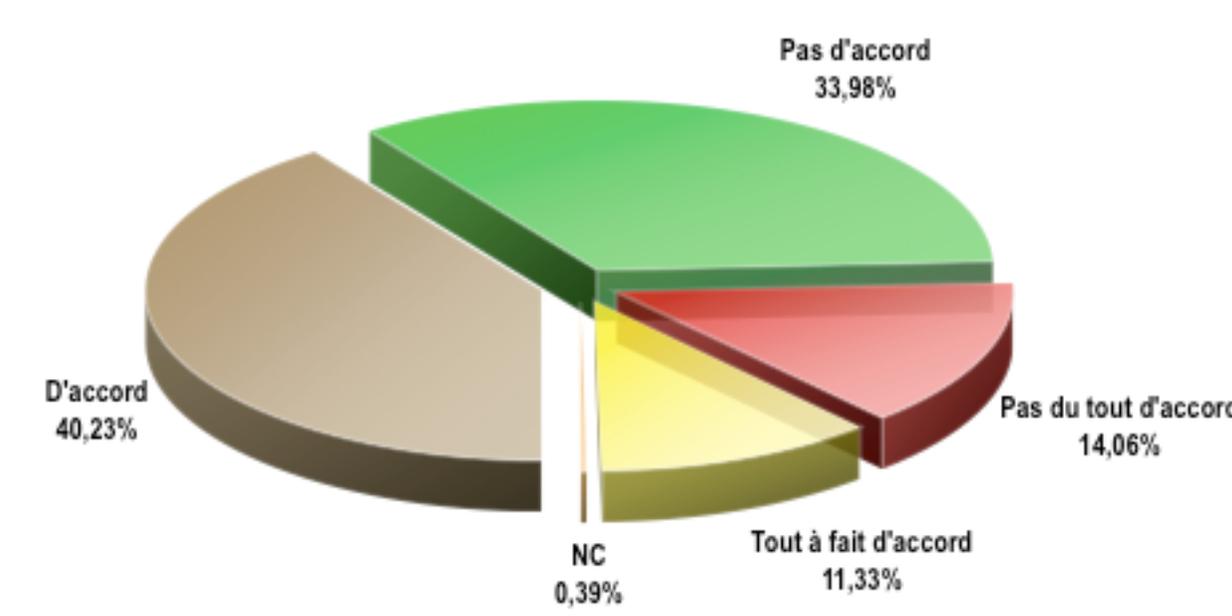
Réponses à la question 5.5 – « Pour effectuer mon travail, j'ai à ma disposition un matériel suffisant et adapté » – parmi les salariés qui sont en Caisse.



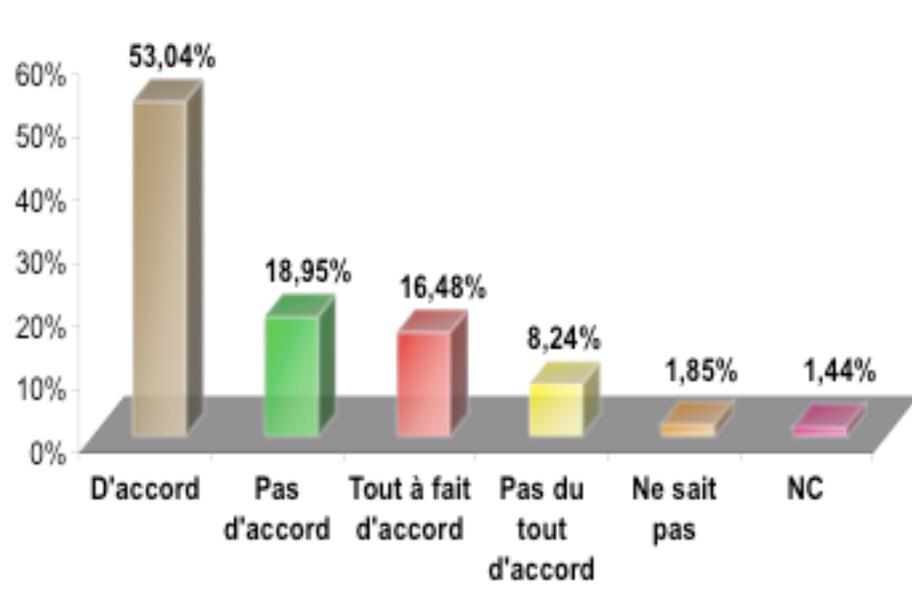
Réponses à la question 5.5 – « Pour effectuer mon travail, j'ai à ma disposition un matériel suffisant et adapté » – parmi les salariés qui sont en LS.



Réponses à la question 5.5 – « Pour effectuer mon travail, j'ai à ma disposition un matériel suffisant et adapté » – parmi les salariés qui sont en Zone Marché.



**Question 5.6 - « Pour effectuer mon travail, ma formation est suffisante et adaptée »**



- Une formation adaptée et suffisante pour 69,52 % des répondants dont 81,58 % des AM – Cadres.

- Pas de manifestation d'attente ou de lacune sur la question de la formation.

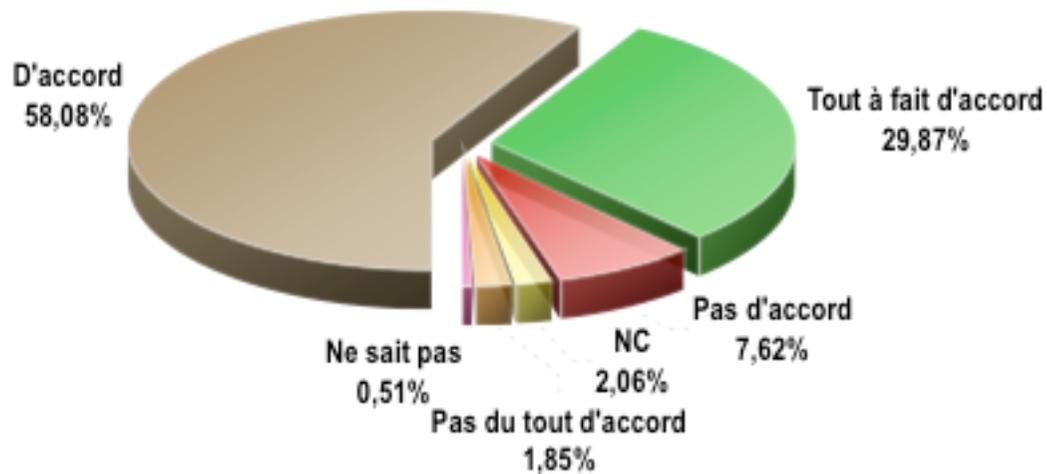
**Employés**

D'accord	52,13%
Pas d'accord	19,62%
Tout à fait d'accord	16,43%
Pas du tout d'accord	8,51%
Ne sait pas	1,89%
NC	1,42%

**AM et Cadres**

D'accord	63,16%
Tout à fait d'accord	18,42%
Pas d'accord	14,47%
Ne sait pas	2,63%
Pas du tout d'accord	1,32%

**Question 6.1 - « Lorsque je reçois des ordres, des consignes, des modes d'emploi pour effectuer correctement mon travail, j'applique strictement ces consignes »**



•Une application des consignes très largement respectée à la fois chez les Employés et les AM – Cadres.

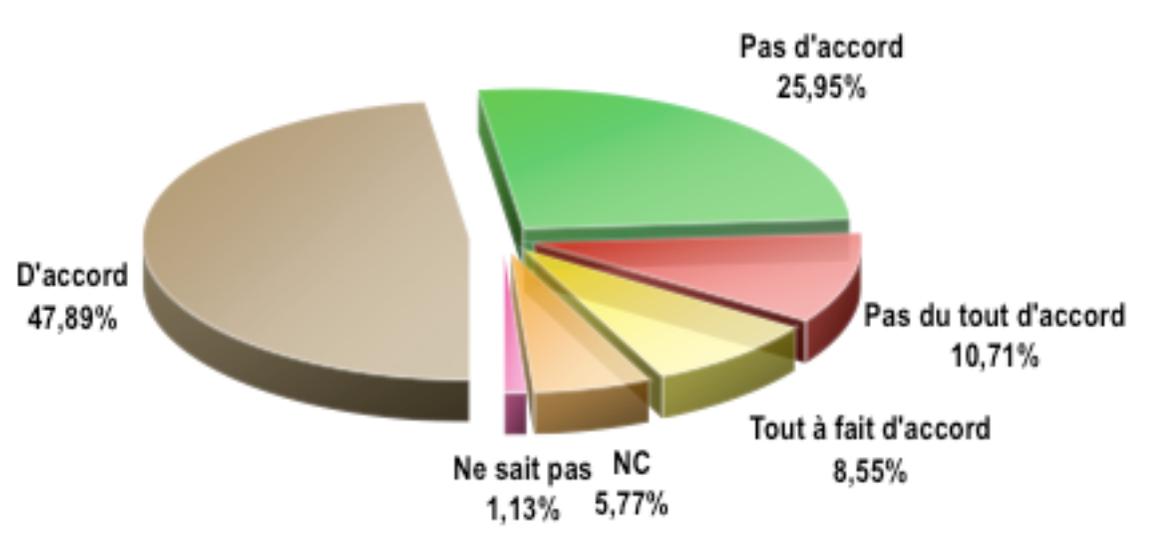
**Employés**

D'accord	58,39%
Tout à fait d'accord	30,14%
Pas d'accord	7,21%
Pas du tout d'accord	2,01%
NC	1,65%
Ne sait pas	0,59%

**AM et Cadres**

D'accord	56,58%
Tout à fait d'accord	30,26%
Pas d'accord	9,21%
NC	3,95%

**Question 6.2 - « Lorsque je reçois des ordres, des consignes, des modes d'emploi pour effectuer correctement mon travail, je fais autrement dans certains cas »**



- Manifestation du degré d'autonomie et de responsabilisation à près de 56 %.

- Un pourcentage chez les AM - Cadres logiquement plus élevé (69,73 %).

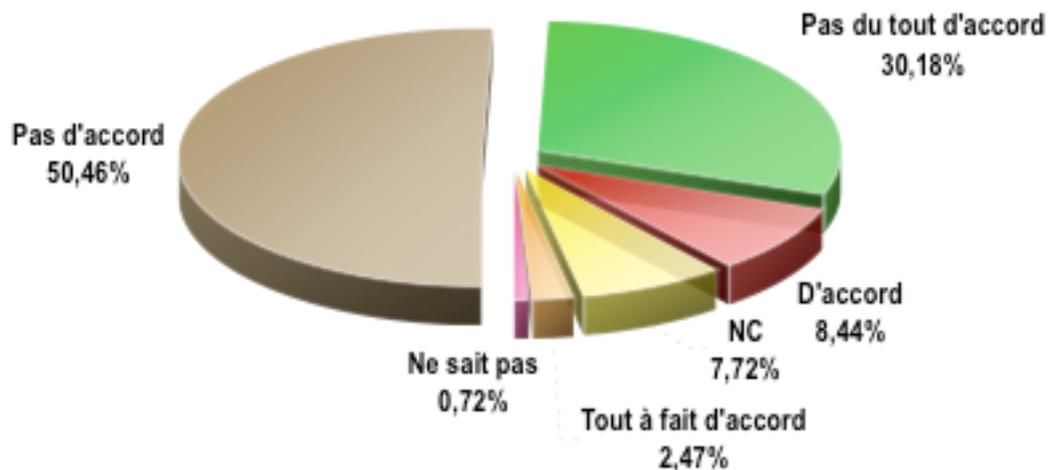
**Employés**

D'accord	46,57%
Pas d'accord	27,07%
Pas du tout d'accord	11,23%
Tout à fait d'accord	8,63%
NC	5,20%
Ne sait pas	1,30%

**AM et Cadres**

D'accord	64,47%
Pas d'accord	14,47%
NC	10,53%
Tout à fait d'accord	5,26%
Pas du tout d'accord	5,26%

**Question 6.3 - « Lorsque je reçois des ordres, des consignes, des modes d'emploi pour effectuer correctement mon travail, je fais autrement la plupart du temps »**



- Le « sentiment d'improvisation » est ici peu affirmé.

- L'organisation du travail est encadrée par des consignes appliquées.

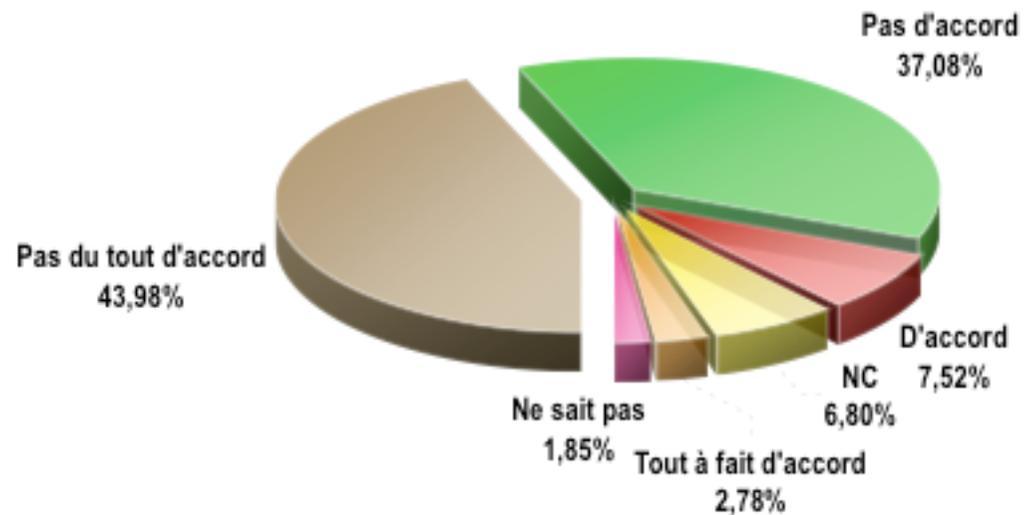
**Employés**

Pas d'accord	50,12%
Pas du tout d'accord	31,09%
D'accord	8,39%
NC	7,33%
Tout à fait d'accord	2,36%
Ne sait pas	0,71%

**AM et Cadres**

Pas d'accord	55,26%
Pas du tout d'accord	25,00%
NC	10,53%
D'accord	7,89%
Tout à fait d'accord	1,32%

## Question 6.4 - « Je ne reçois pas d'ordres, ni de consignes, ni de mode d'emploi »



- Confirmation de l'enchaînement logique des taux de réponse à cette série de question.

### Employés

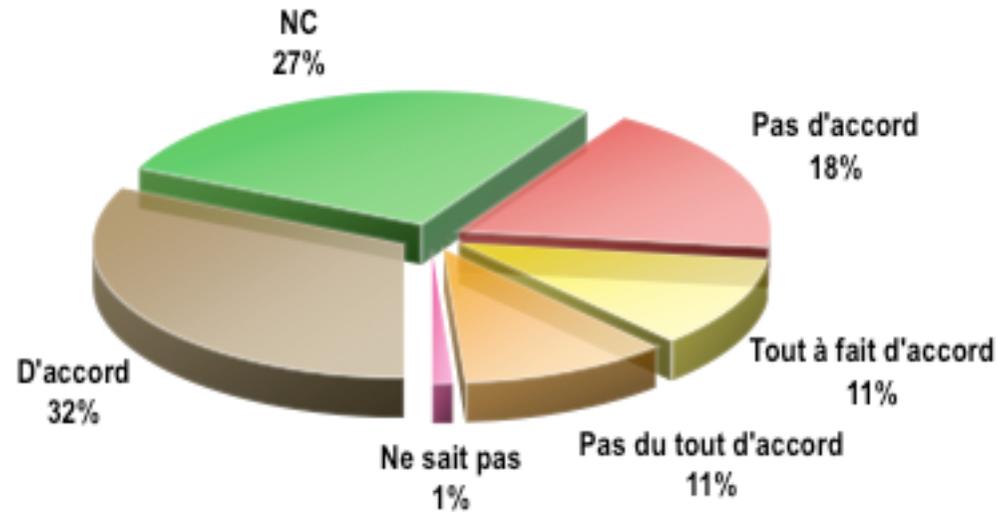
Pas du tout d'accord	43,97%
Pas d'accord	37,71%
D'accord	7,33%
NC	6,50%
Tout à fait d'accord	2,84%
Ne sait pas	1,65%

### AM et Cadres

Pas du tout d'accord	46,05%
Pas d'accord	35,53%
NC	7,89%
D'accord	6,58%
Ne sait pas	2,63%
Tout à fait d'accord	1,32%

*Parmi les salariés ayant répondu D'accord ou Tout à fait d'accord :*

**Question 6.4.1 – « Je n'en éprouve pas le besoin »**



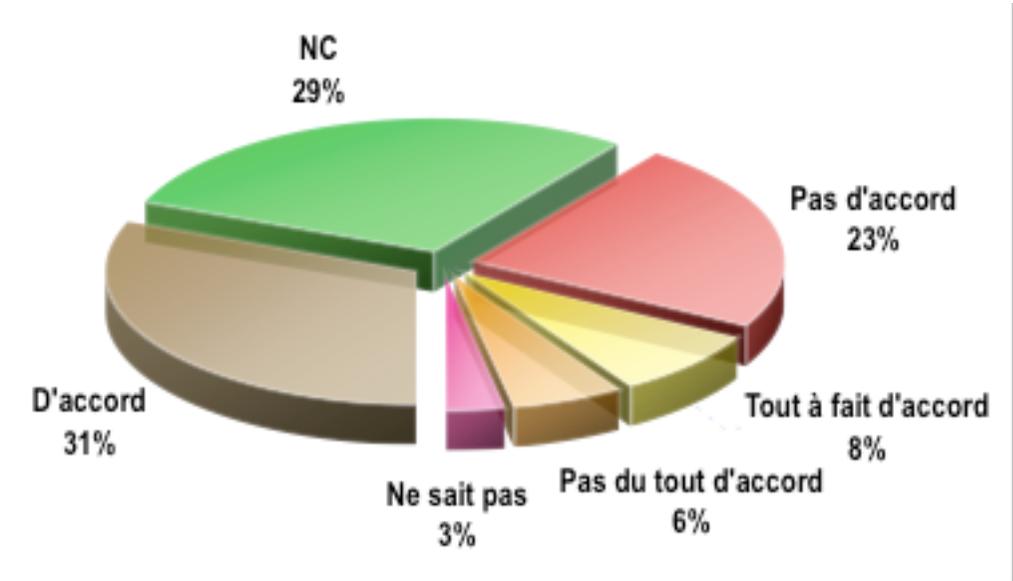
**Employés**

D'accord	31,40%
NC	26,74%
Pas d'accord	18,60%
Pas du tout d'accord	12,79%
Tout à fait d'accord	10,47%

**AM et Cadres**

D'accord	66,67%
NC	33,33%

**Parmi les salariés ayant répondu D'accord ou Tout à fait d'accord :  
Question 6.4.2 – « Personne ne me donne d'ordres ou de consignes »**



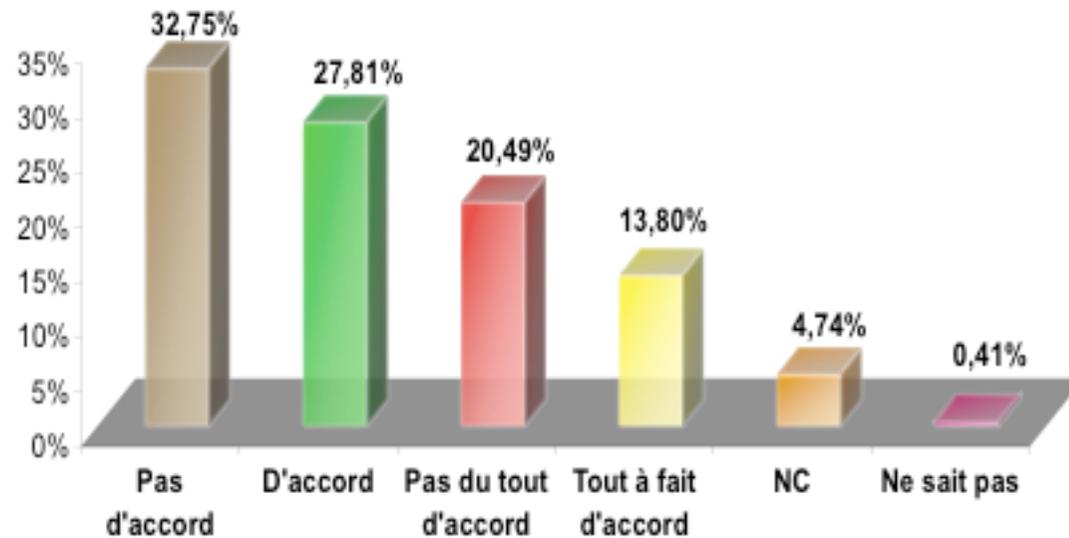
**Employés**

D'accord	32,56%
NC	29,07%
Pas d'accord	20,93%
Tout à fait d'accord	8,14%
Pas du tout d'accord	5,81%
Ne sait pas	3,49%

**AM et Cadres**

D'accord	50,00%
NC	33,33%
Pas d'accord	16,67%

## Question 7.1 - « Mon travail ou mon lieu de travail présente des sols glissants »



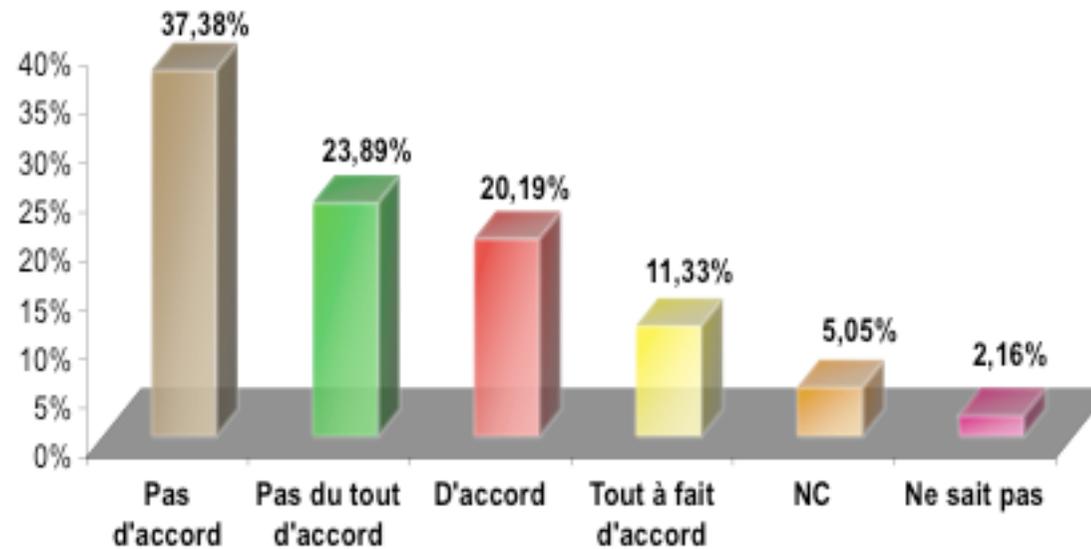
### Employés

Pas d'accord	33,10%
D'accord	26,95%
Pas du tout d'accord	20,80%
Tout à fait d'accord	14,54%
NC	4,14%
Ne sait pas	0,47%

### AM et Cadres

D'accord	38,16%
Pas d'accord	31,58%
Pas du tout d'accord	18,42%
Tout à fait d'accord	9,21%
NC	2,63%

## Question 7.2 - « Mon travail ou mon lieu de travail présente de l'humidité »



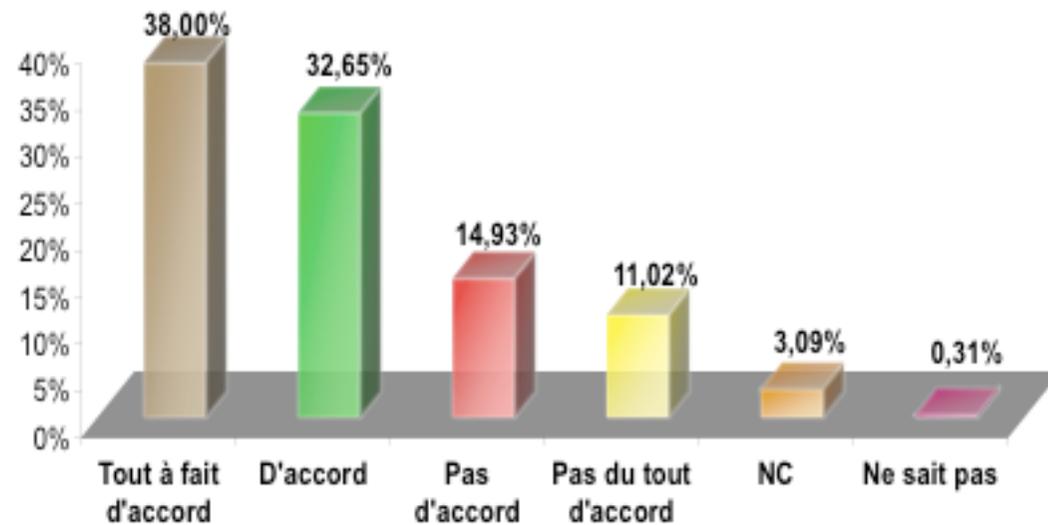
### Employés

Pas d'accord	37,23%
Pas du tout d'accord	24,00%
D'accord	20,45%
Tout à fait d'accord	11,58%
NC	4,26%
Ne sait pas	2,48%

### AM et Cadres

Pas d'accord	42,11%
Pas du tout d'accord	22,37%
D'accord	21,05%
Tout à fait d'accord	10,53%
NC	3,95%

## Question 7.3 - « Mon travail ou mon lieu de travail présente des courants d'air »



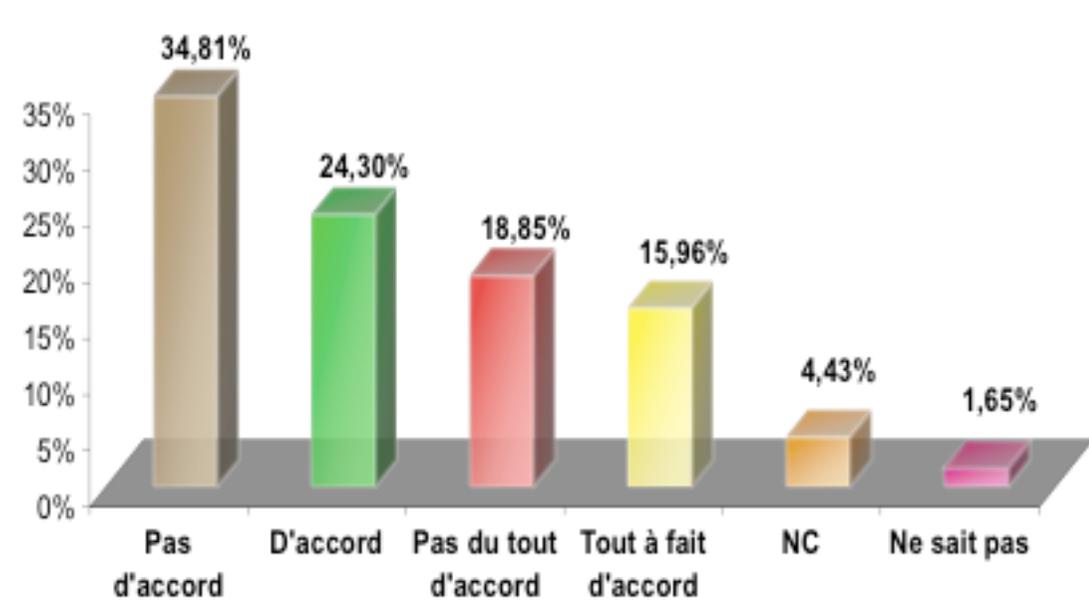
### Employés

Tout à fait d'accord	38,30%
D'accord	32,03%
Pas d'accord	15,37%
Pas du tout d'accord	11,23%
NC	2,72%
Ne sait pas	0,35%

### AM et Cadres

D'accord	44,74%
Tout à fait d'accord	28,95%
Pas d'accord	13,16%
Pas du tout d'accord	11,84%
NC	1,32%

## Question 7.4 - « Mon travail ou mon lieu de travail présente des mauvaises odeurs »



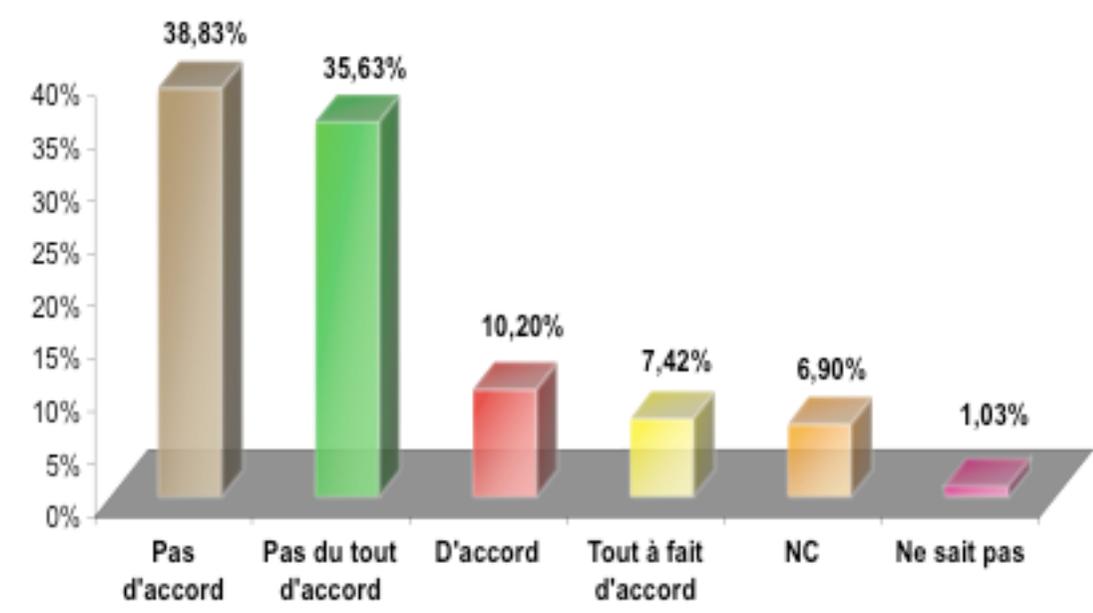
### Employés

Pas d'accord	34,52%
D'accord	24,11%
Pas du tout d'accord	19,03%
Tout à fait d'accord	16,67%
NC	3,78%
Ne sait pas	1,89%

### AM et Cadres

Pas d'accord	42,11%
D'accord	25,00%
Pas du tout d'accord	22,37%
Tout à fait d'accord	6,58%
NC	3,95%

Question 7.5 - « Mon travail ou mon lieu de travail présente une température élevée »



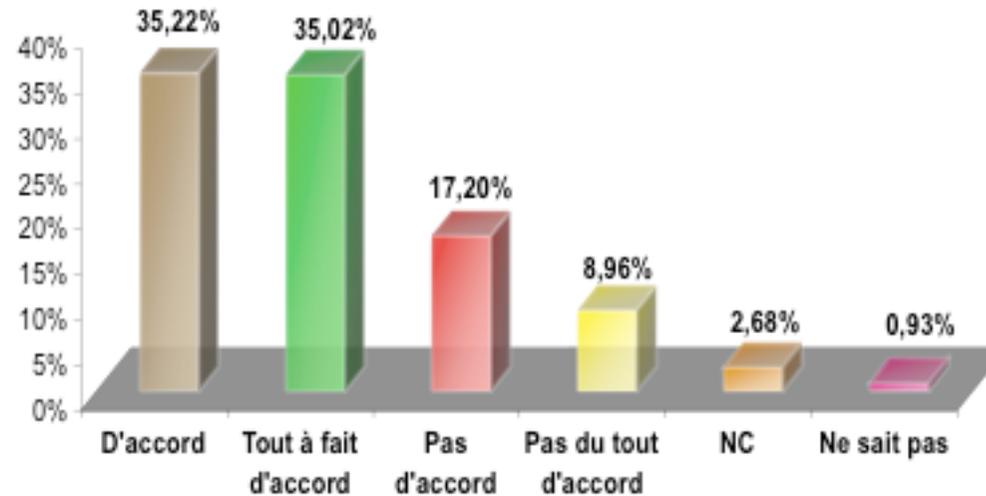
**Employés**

Pas d'accord	37,71%
Pas du tout d'accord	36,41%
D'accord	10,64%
Tout à fait d'accord	8,04%
NC	6,03%
Ne sait pas	1,18%

**AM et Cadres**

Pas d'accord	50,00%
Pas du tout d'accord	36,84%
NC	6,58%
D'accord	5,26%
Tout à fait d'accord	1,32%

Question 7.6 - « Mon travail ou mon lieu de travail présente une température basse »



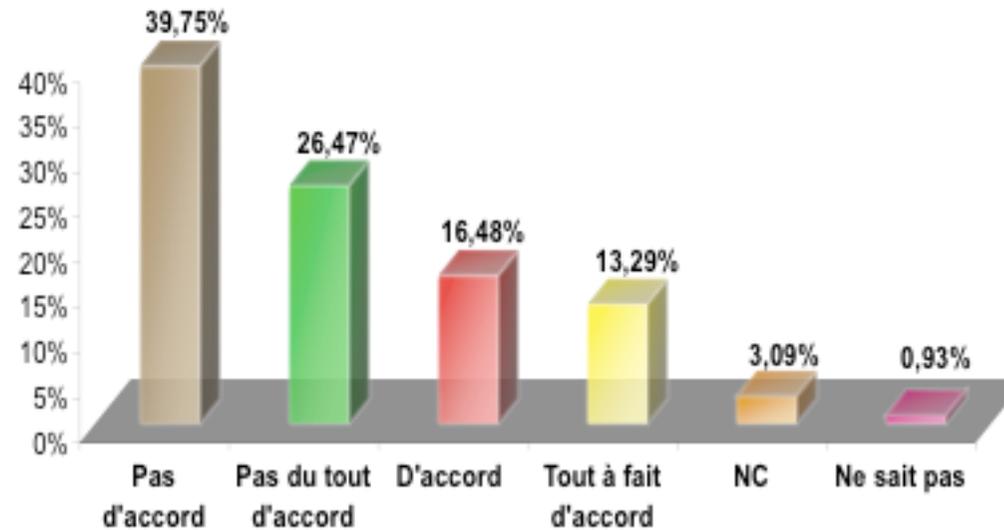
**Employés**

D'accord	35,58%
Tout à fait d'accord	34,52%
Pas d'accord	17,73%
Pas du tout d'accord	8,87%
NC	2,25%
Ne sait pas	1,06%

**AM et Cadres**

D'accord	35,53%
Tout à fait d'accord	30,26%
Pas d'accord	17,11%
Pas du tout d'accord	11,84%
NC	5,26%

Question 7.7 - « Mon travail ou mon lieu de travail présente des locaux sanitaires en mauvais état »



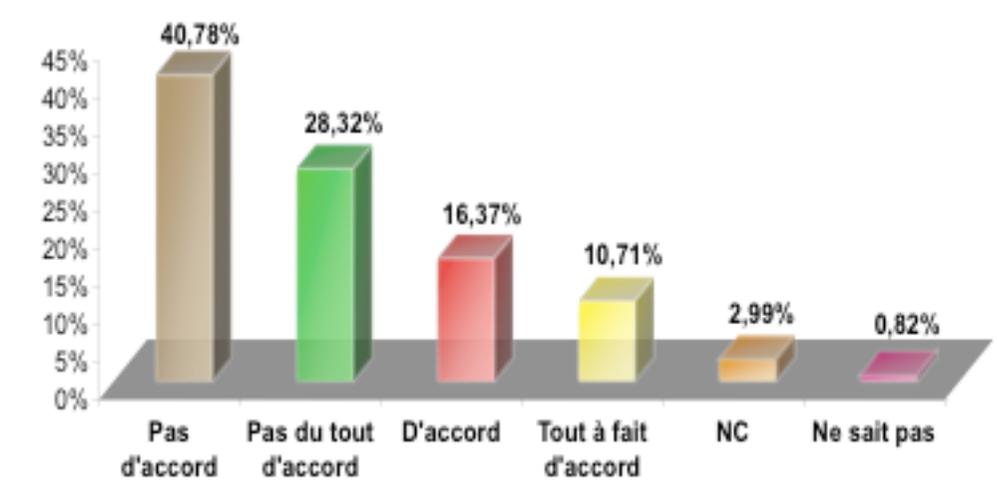
**Employés**

Pas d'accord	40,07%
Pas du tout d'accord	27,07%
D'accord	15,96%
Tout à fait d'accord	13,48%
NC	2,36%
Ne sait pas	1,06%

**AM et Cadres**

Pas d'accord	46,05%
Pas du tout d'accord	26,32%
D'accord	17,11%
Tout à fait d'accord	5,26%
NC	5,26%

**Question 7.8 - « Mon travail ou mon lieu de travail présente une salle de pause mal entretenue »**



**Employés**

Pas d'accord	41,13%
Pas du tout d'accord	28,72%
D'accord	16,08%
Tout à fait d'accord	10,64%
NC	2,48%
Ne sait pas	0,95%

**AM et Cadres**

Pas d'accord	44,74%
Pas du tout d'accord	28,95%
D'accord	17,11%
Tout à fait d'accord	5,26%
NC	3,95%

## Hiérarchisation des réponses à la série de questions 7 portant sur « Mon travail ou mon lieu de travail présente : ... »

Mon travail ou mon lieu de travail présente :	« Tout à fait d'accord » et « D'accord »
Des courants d'air	<b>70,65 %</b>
Une température basse	<b>70,24 %</b>
Des sols glissants	<b>41,61 %</b>
Des mauvaises odeurs	<b>40,26 %</b>
De l'humidité	<b>31,52 %</b>
Des locaux sanitaires en mauvais état	<b>29,77 %</b>
Une salle de pause mal entretenue	<b>27,08 %</b>
Une température élevée	<b>17,62 %</b>

Question 8.1 - « Si j'ai du mal à exécuter une tâche, je suis aidé(e) par mon supérieur hiérarchique »



- Confirmation des résultats à la question précédente 5-3.
- Renforcement du soutien professionnel par l'aide du supérieur hiérarchique.

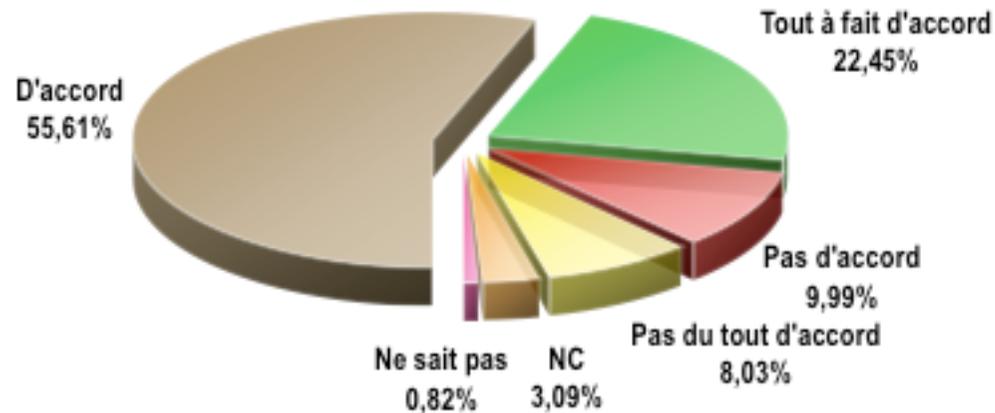
**Employés**

D'accord	43,62%
Tout à fait d'accord	18,20%
Pas du tout d'accord	16,67%
Pas d'accord	15,01%
NC	5,32%
Ne sait pas	1,18%

**AM et Cadres**

D'accord	48,68%
Pas d'accord	21,05%
Tout à fait d'accord	14,47%
Pas du tout d'accord	13,16%
Ne sait pas	1,32%
NC	1,32%

Question 8.2 - « Si j'ai du mal à exécuter une tâche, je suis aidé(e) par mes collègues »



•Cohérence de réponse avec la question 5-4.

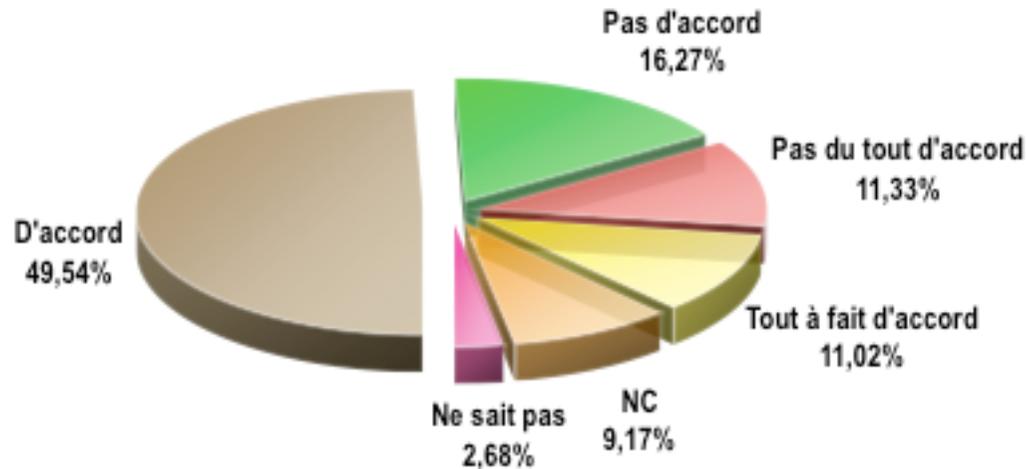
**Employés**

D'accord	56,03%
Tout à fait d'accord	23,40%
Pas d'accord	8,98%
Pas du tout d'accord	7,92%
NC	2,84%
Ne sait pas	0,83%

**AM et Cadres**

D'accord	55,26%
Pas d'accord	22,37%
Tout à fait d'accord	15,79%
Pas du tout d'accord	5,26%
Ne sait pas	1,32%

**Question 9 – « Pour préserver ma sécurité ou ma santé dans mon travail, je dispose de consignes ou d'instructions »**



•60,52 % des répondants confirment cette affirmation.

•Un pourcentage important de personnes qui ne se prononcent pas (NC et ne sait pas).

**Employés**

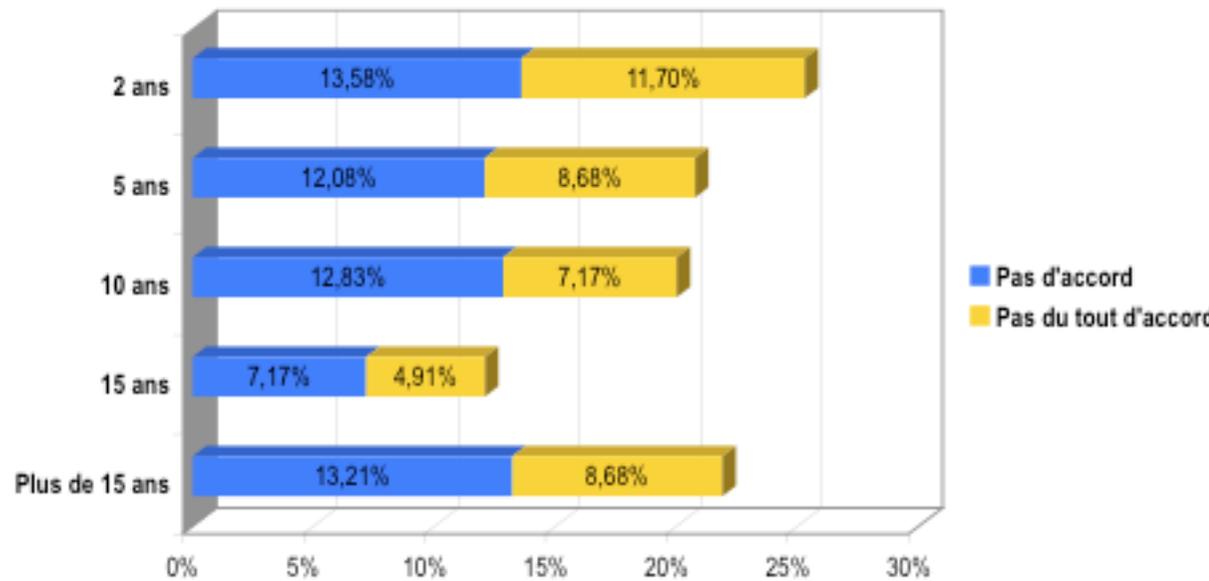
D'accord	49,41%
Pas d'accord	16,19%
Pas du tout d'accord	11,94%
Tout à fait d'accord	10,76%
NC	8,98%
Ne sait pas	2,72%

**AM et Cadres**

D'accord	53,95%
Tout à fait d'accord	15,79%
Pas d'accord	15,79%
NC	9,21%
Pas du tout d'accord	3,95%
Ne sait pas	1,32%

## Questions Croisées : Q9 Négatif / Ancienneté

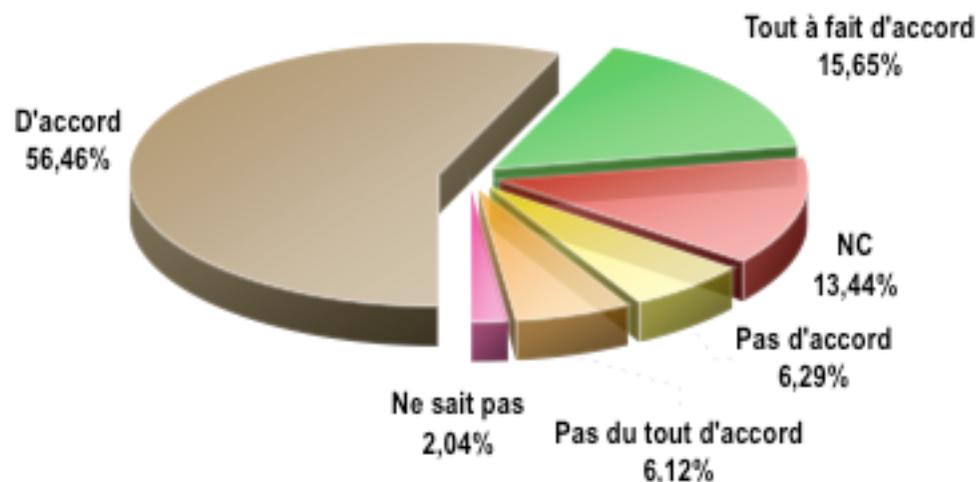
Répartition des salariés qui ont répondu négativement (« Pas d'accord » et « Pas du tout d'accord ») à la question 9 – « Pour préserver ma sécurité ou ma santé dans mon travail, je dispose de consignes ou d'instructions » – en fonction de l'ancienneté.



•Le croisement de données ne démontre pas de corrélation évidente entre l'ancienneté et le fait de ne pas recevoir de consignes de sécurité.

*Parmi les salariés ayant répondu D'accord ou Tout à fait d'accord :*

**Question 9.1 – « Ces consignes sont écrites »**



**Employés**

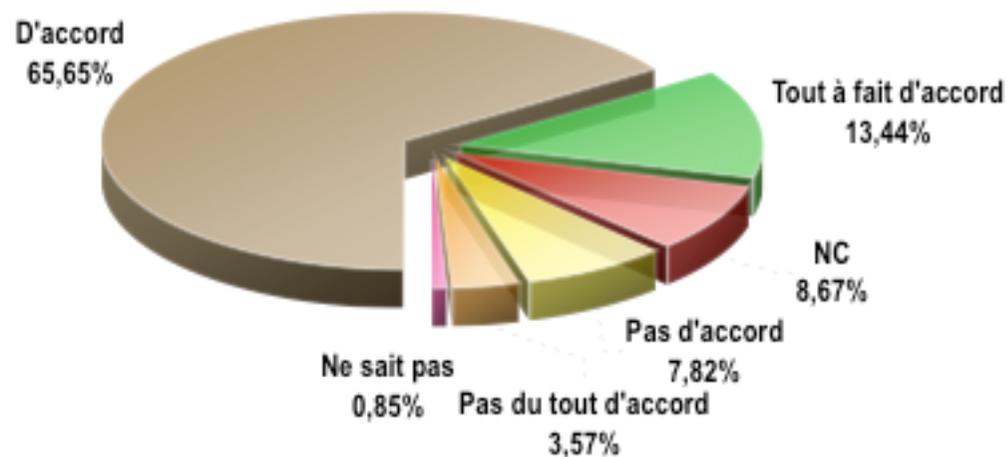
D'accord	55,80%
Tout à fait d'accord	15,52%
NC	13,16%
Pas du tout d'accord	7,07%
Pas d'accord	6,48%
Ne sait pas	1,96%

**AM et Cadres**

D'accord	64,15%
Tout à fait d'accord	20,75%
NC	7,55%
Pas d'accord	5,66%
Ne sait pas	1,89%

*Parmi les salariés ayant répondu D'accord ou Tout à fait d'accord :*

**Question 9.2 – « Ces consignes sont orales »**



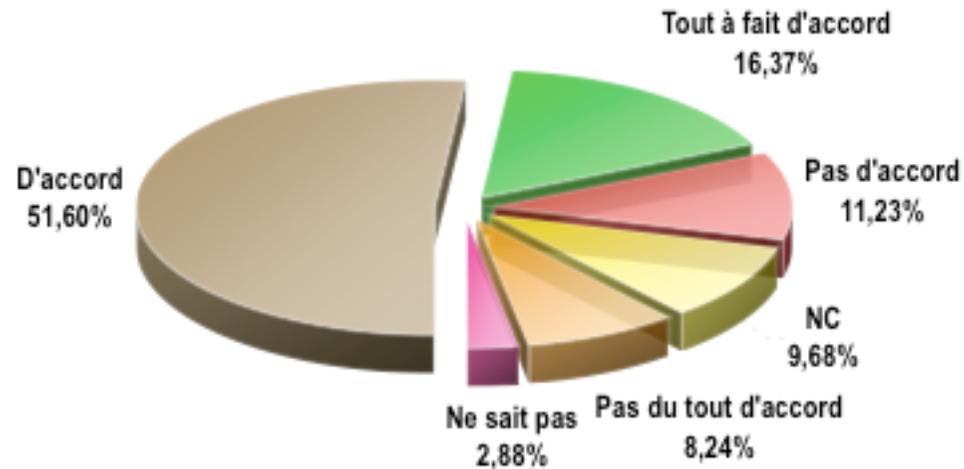
**Employés**

D'accord	66,01%
Tout à fait d'accord	14,15%
Pas d'accord	8,06%
NC	7,66%
Pas du tout d'accord	3,54%
Ne sait pas	0,59%

**AM et Cadres**

D'accord	62,26%
Tout à fait d'accord	13,21%
NC	11,32%
Pas du tout d'accord	5,66%
Pas d'accord	5,66%
Ne sait pas	1,89%

## Question 10 – « Dans mon travail, je me sens respecté(e) »



- 67,97 % des répondants déclarent être respectés dans leur travail.

- Même taux de réponses dans les différentes catégories de personnel.

- Un pourcentage plutôt élevé de personnes qui ne se sont pas exprimées.

- La nécessaire prise en compte de l'existence de situation de non respect.

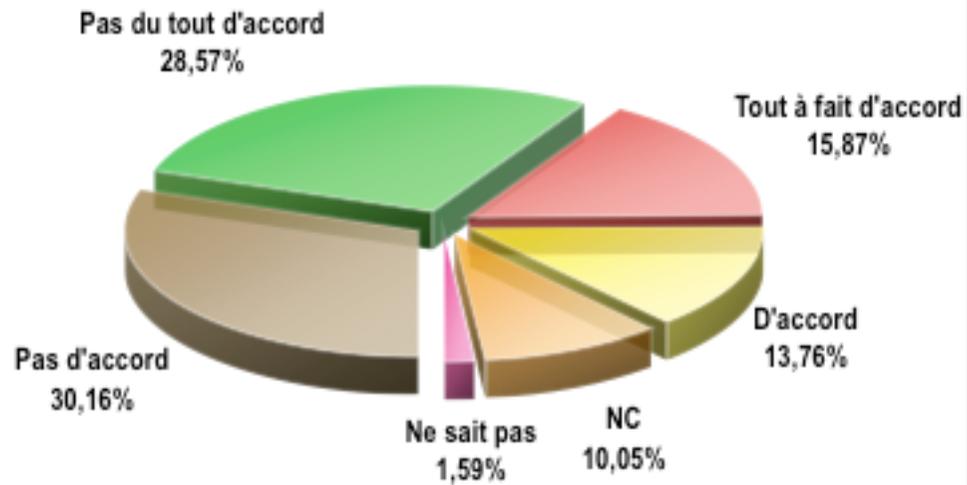
### Employés

D'accord	51,06%
Tout à fait d'accord	16,78%
Pas d'accord	11,23%
NC	9,57%
Pas du tout d'accord	8,27%
Ne sait pas	3,07%

### AM et Cadres

D'accord	60,53%
Tout à fait d'accord	17,11%
Pas d'accord	9,21%
Pas du tout d'accord	6,58%
NC	5,26%
Ne sait pas	1,32%

**Question 10.1 – « Je ne me sens pas respecté(e) parce que mon supérieur hiérarchique ne me salue pas régulièrement »**



- Cette affirmation n'est pas un facteur explicatif suffisant.
- Une sensibilité plus importante chez les AM – Cadres.

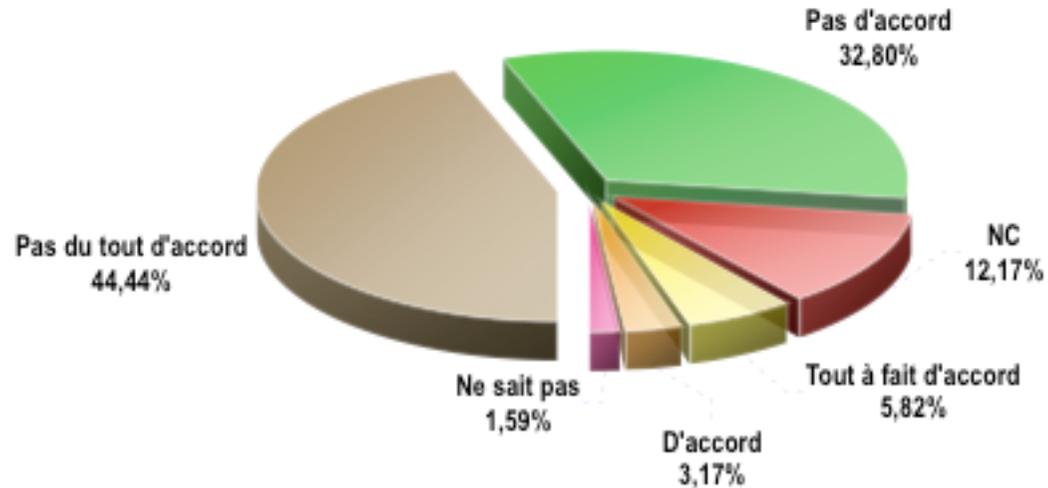
**Employés**

Pas d'accord	29,70%
Pas du tout d'accord	29,09%
Tout à fait d'accord	15,15%
D'accord	14,55%
NC	9,70%
Ne sait pas	1,82%

**AM et Cadres**

Pas d'accord	41,67%
Tout à fait d'accord	33,33%
Pas du tout d'accord	16,67%
D'accord	8,33%

Question 10.2 – « Je ne me sens pas respecté(e) parce que mon supérieur hiérarchique me tutoie facilement et ça me gêne »



•Un facteur de non-respect très peu significatif.

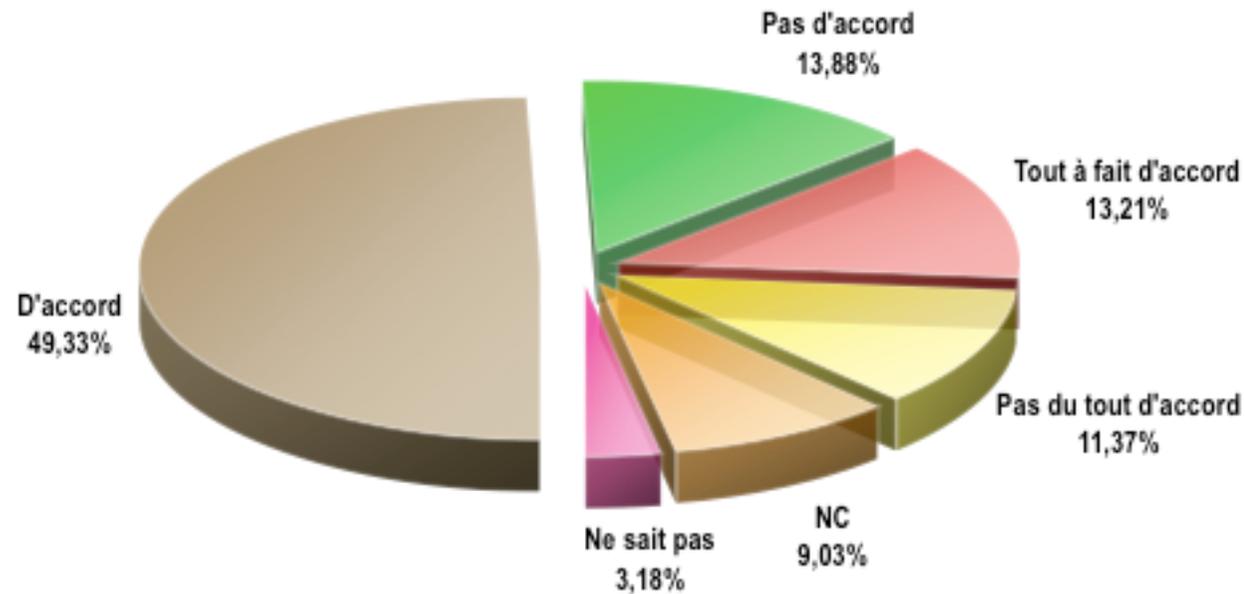
**Employés**

Pas du tout d'accord	45,45%
Pas d'accord	33,33%
NC	11,52%
Tout à fait d'accord	4,85%
D'accord	3,03%
Ne sait pas	1,82%

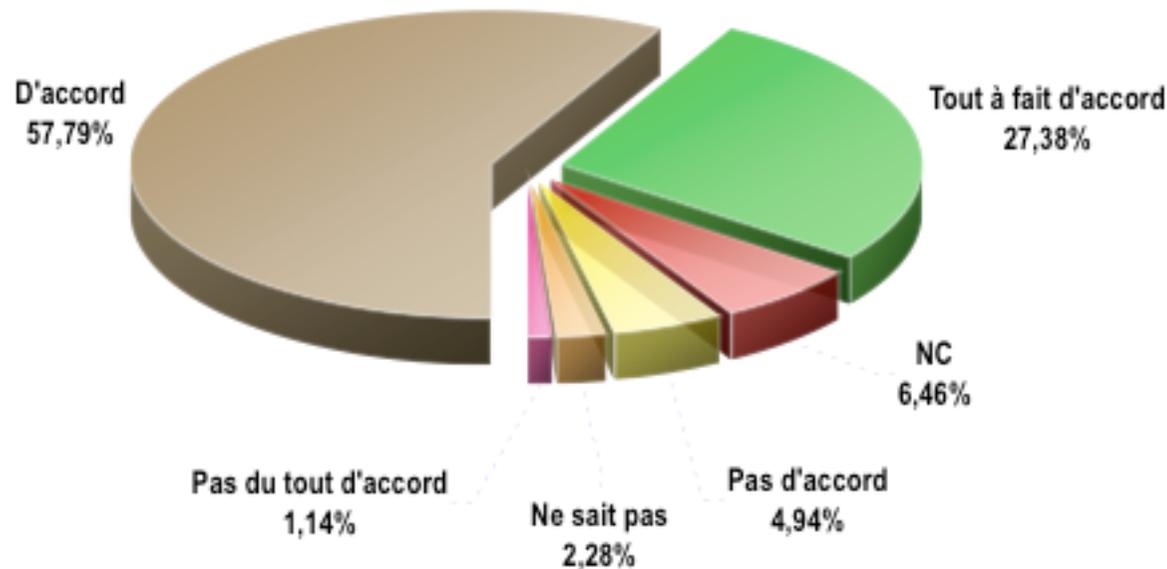
**AM et Cadres**

Pas du tout d'accord	33,33%
Pas d'accord	33,33%
Tout à fait d'accord	25,00%
NC	8,33%

Réponses à la question 10 – « Dans mon travail, je me sens respecté(e) » – parmi les salariés qui ont répondu positivement (« D'accord » et « Tout à fait d'accord ») à la question 4 – « Dans mon travail, je ressens des gestes douloureux » -.

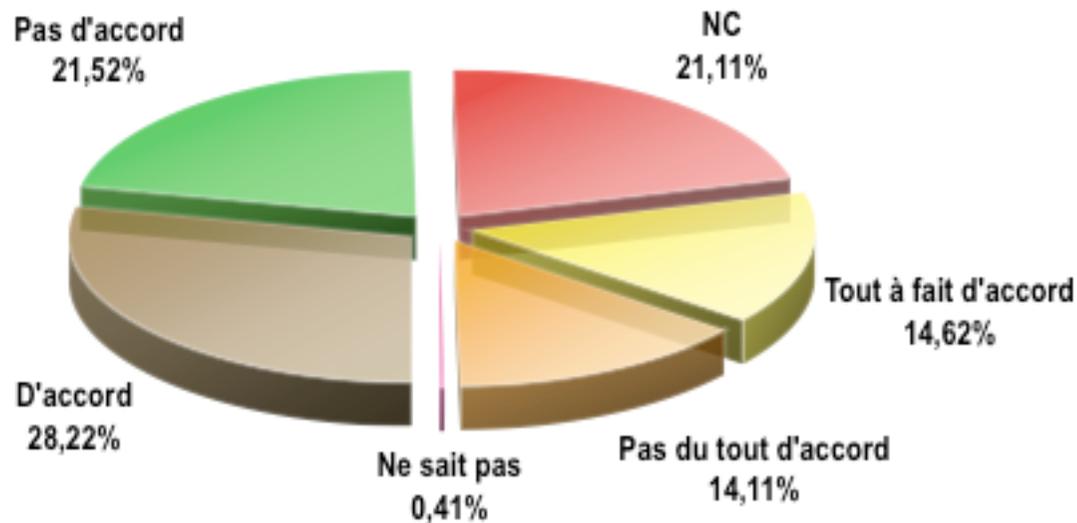


Réponses à la question 10 – « Dans mon travail, je me sens respecté(e) » – parmi les salariés qui ont répondu négativement (« Pas d'accord » et « Pas du tout d'accord ») à la question 4 – « Dans mon travail, je ressens des gestes douloureux » -.



- Manifestation évidente d'une relation entre les conséquences physiques du travail (douleurs) et les aspects psychologiques (respect).

## Question 11 – « Je vis des situations de tension »



•Des réponses partagées qui peuvent s'expliquer par une prise en compte différente du mot « tension ».

•42, 84 % affirment vivre des situations de tension et 35,43 % déclarent le contraire.

### Employés

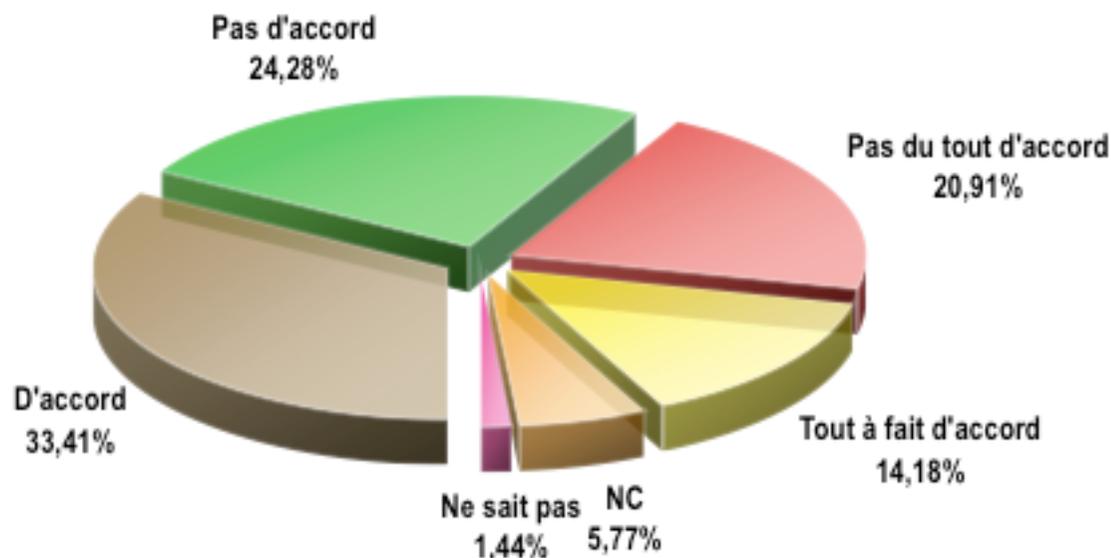
D'accord	28,37%
Pas d'accord	21,75%
NC	20,57%
Tout à fait d'accord	14,89%
Pas du tout d'accord	14,07%
Ne sait pas	0,35%

### AM et Cadres

D'accord	30,26%
Pas d'accord	25,00%
NC	22,37%
Tout à fait d'accord	11,84%
Pas du tout d'accord	10,53%

**Parmi les salariés ayant répondu D'accord ou Tout à fait d'accord :**

**Question 11.1 – « Avec mon supérieur hiérarchique »**



- Très peu de différences avec les taux de réponses et la question principale.

- La relation hiérarchique n'est pas réellement un facteur de « création de tension » supplémentaire.

**Employés**

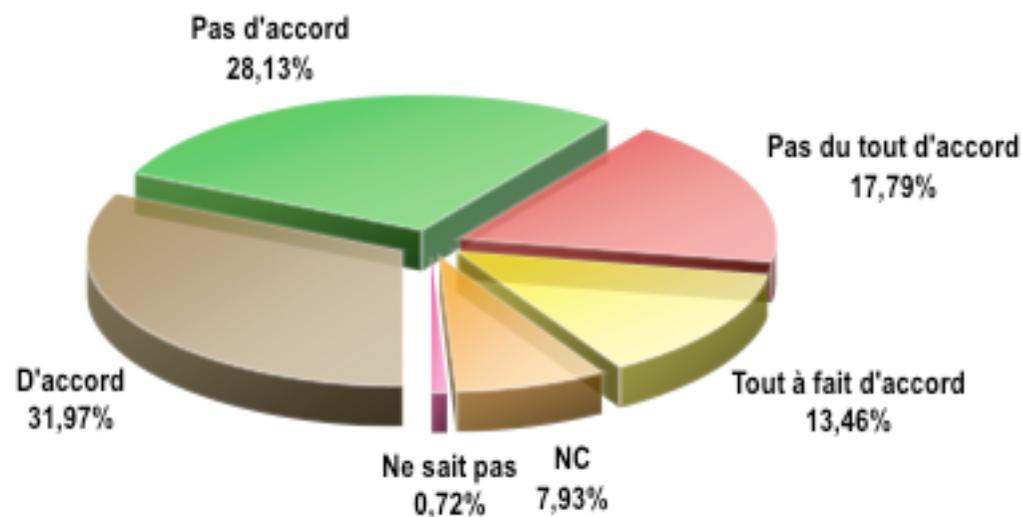
D'accord	31,97%
Pas d'accord	24,59%
Pas du tout d'accord	22,95%
Tout à fait d'accord	13,39%
NC	5,74%
Ne sait pas	1,37%

**AM et Cadres**

D'accord	43,75%
Pas d'accord	28,13%
Tout à fait d'accord	15,63%
Pas du tout d'accord	6,25%
Ne sait pas	3,13%
NC	3,13%

*Parmi les salariés ayant répondu D'accord ou Tout à fait d'accord :*

**Question 11.2 – « Avec mes collègues »**



•Une contradiction à noter avec l'ensemble des questions relatives à l'entraide entre collègues.

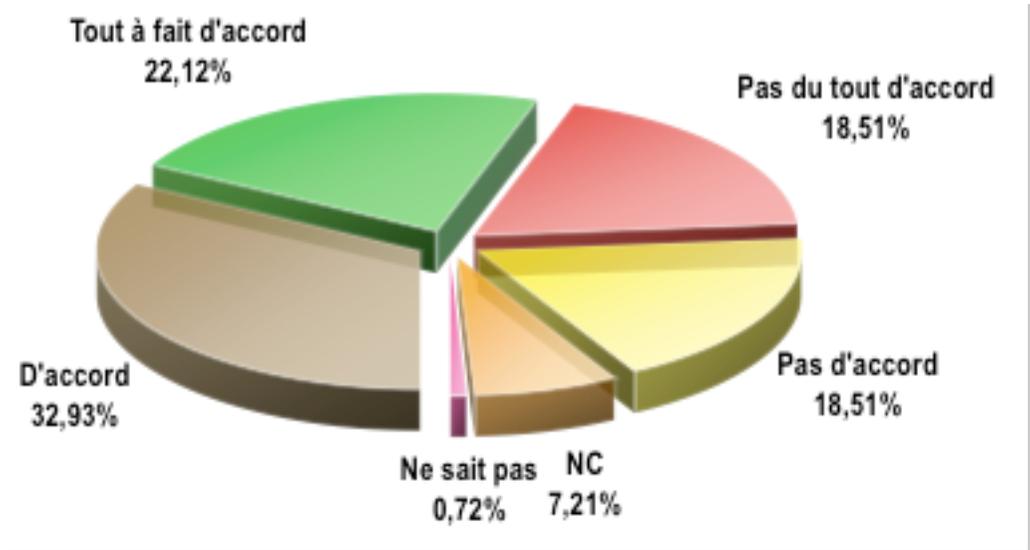
**Employés**

D'accord	31,97%
Pas d'accord	28,14%
Pas du tout d'accord	18,31%
Tout à fait d'accord	13,66%
NC	7,38%
Ne sait pas	0,55%

**AM et Cadres**

Pas d'accord	34,38%
D'accord	31,25%
Tout à fait d'accord	15,63%
Pas du tout d'accord	9,38%
NC	6,25%
Ne sait pas	3,13%

**Parmi les salariés ayant répondu D'accord ou Tout à fait d'accord :  
Question 11.3 – « Avec des personnes extérieures à l'entreprise (clients, ...) »**



- La confrontation avec le public et les personnes extérieures à l'entreprise génère plus de tension.
- Considération de cette source de tension entre les Employés et les AM – Cadres.

**Employés**

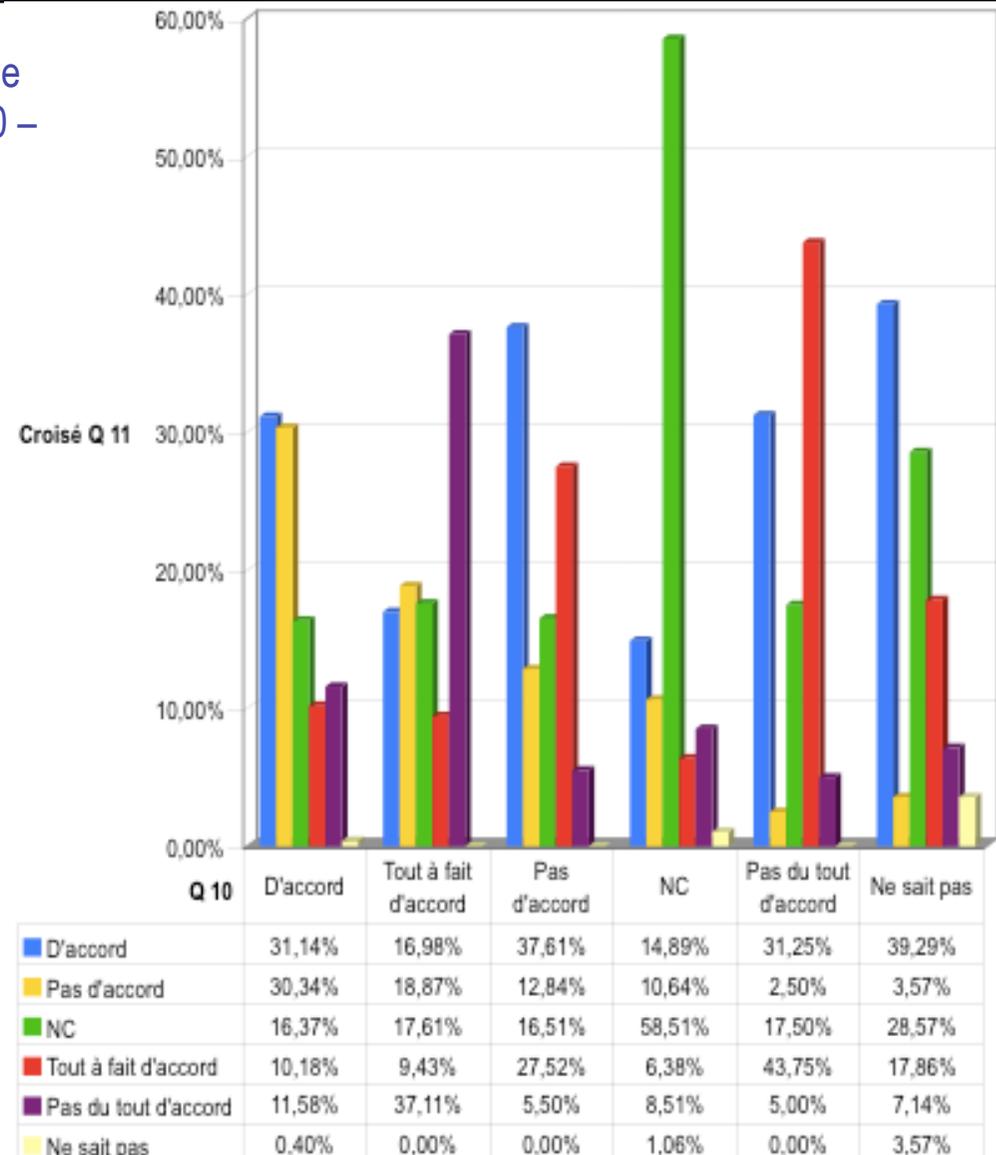
D'accord	32,24%
Tout à fait d'accord	22,13%
Pas du tout d'accord	19,67%
Pas d'accord	18,31%
NC	7,10%
Ne sait pas	0,55%

**AM et Cadres**

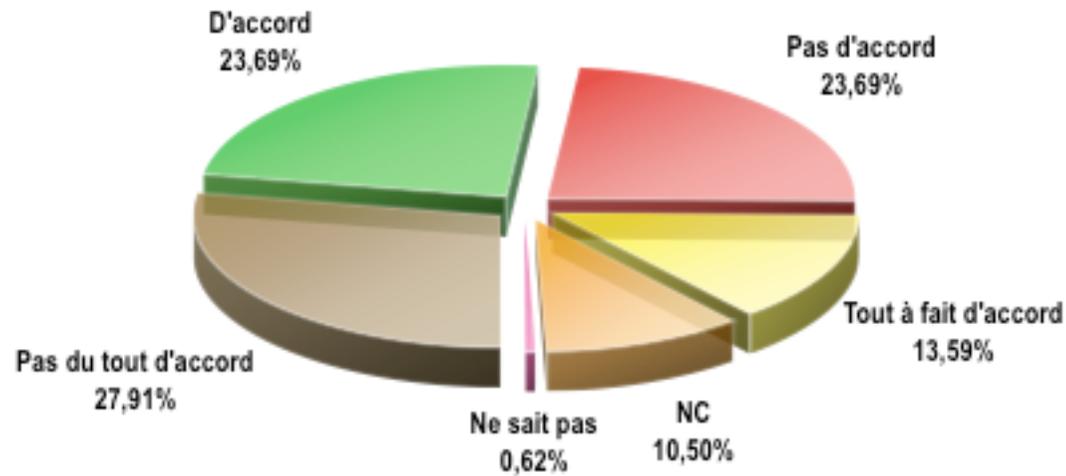
D'accord	34,38%
Pas d'accord	31,25%
Tout à fait d'accord	21,88%
NC	6,25%
Ne sait pas	3,13%
Pas du tout d'accord	3,13%

Réponses à la question 11 – « Je vis des situations de tension » – en fonction des réponses à la question 10 – « Dans mon travail, je me sens respecté(e) » -.

- Une très forte corrélation entre les réponses liées au « respect au travail » et à aux « situations de tension ».
- Le public extérieur représente certainement aussi un facteur important de non respect.



Question 12 – « Au cours de mon travail, il m'arrive de subir des agressions verbales, injures, menaces »



- Une majorité du personnel - 51,6 % - ne subit pas d'agressions verbales, d'injures ou de menaces.

- Une perception identique entre les Employés et les AM – Cadres.

- Un pourcentage de victimes à ne pas négliger.

**Employés**

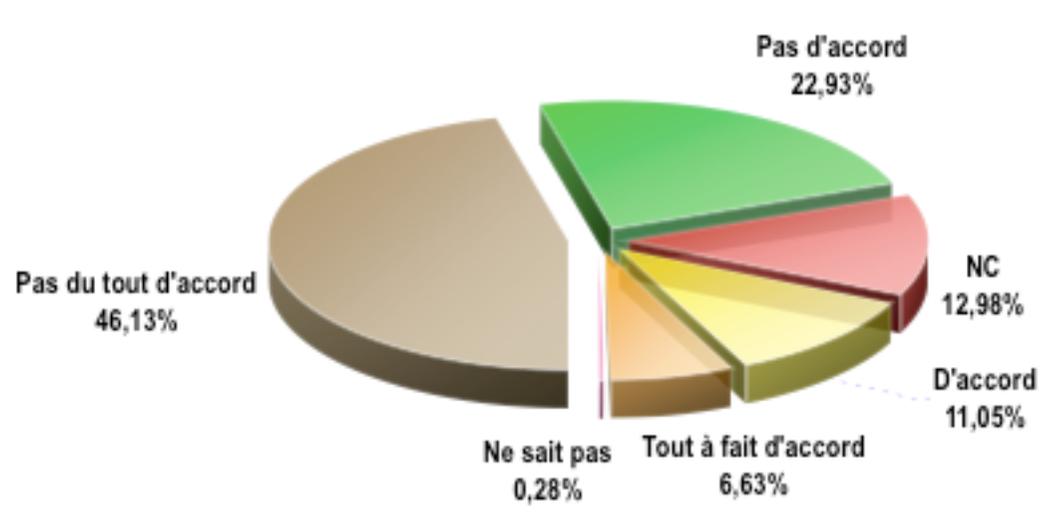
Pas du tout d'accord	28,37%
Pas d'accord	24,00%
D'accord	23,88%
Tout à fait d'accord	12,77%
NC	10,40%
Ne sait pas	0,59%

**AM et Cadres**

Pas du tout d'accord	26,32%
Pas d'accord	25,00%
D'accord	23,68%
Tout à fait d'accord	14,47%
NC	9,21%
Ne sait pas	1,32%

**Parmi les salariés ayant répondu D'accord ou Tout à fait d'accord :**

**Question 12.1 – « De la part de mon supérieur hiérarchique »**



- 17,68 % de ces agressions verbales proviennent d'un supérieur hiérarchique.

- les AM – Cadres sont plus nombreux à décrire cette situation : 20,69 %.

- Plus de 13 % des répondants ne se sont pas exprimés.

**Employés**

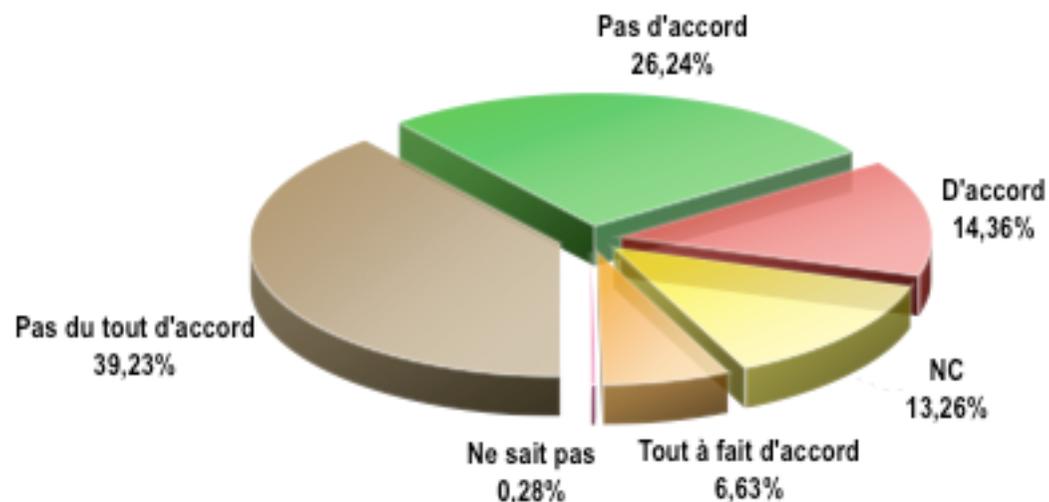
Pas du tout d'accord	46,13%
Pas d'accord	24,19%
NC	12,58%
D'accord	10,65%
Tout à fait d'accord	6,13%
Ne sait pas	0,32%

**AM et Cadres**

Pas du tout d'accord	55,17%
D'accord	13,79%
Pas d'accord	13,79%
NC	10,34%
Tout à fait d'accord	6,90%

**Parmi les salariés ayant répondu D'accord ou Tout à fait d'accord :**

**Question 12.2 – « De la part de mes collègues »**



• Les agressions proviennent plus des collègues - 20,99 % - que des responsables hiérarchiques.

• Sur cette question aussi, on observe un taux élevé de personne qui ne répondent pas à cette question.

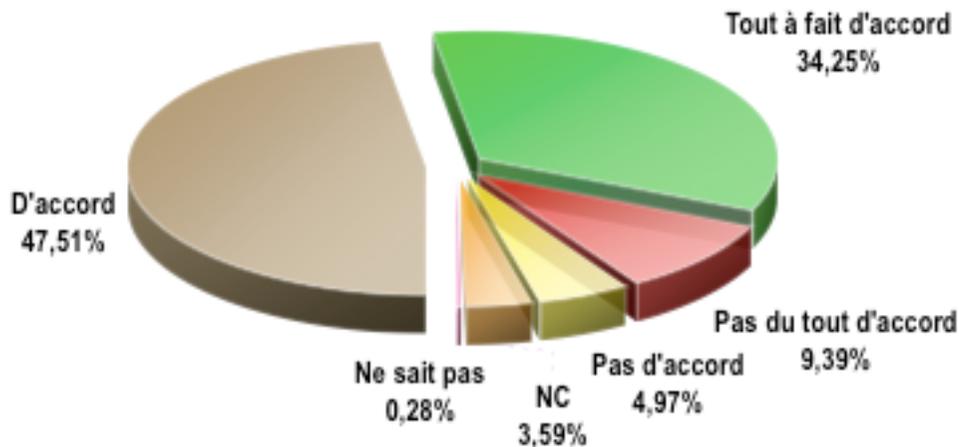
**Employés**

Pas du tout d'accord	38,39%
Pas d'accord	27,10%
D'accord	15,16%
NC	12,90%
Tout à fait d'accord	6,13%
Ne sait pas	0,32%

**AM et Cadres**

Pas du tout d'accord	44,83%
Pas d'accord	27,59%
Tout à fait d'accord	10,34%
D'accord	10,34%
NC	6,90%

**Parmi les salariés ayant répondu D'accord ou Tout à fait d'accord :  
Question 12.3 – « Avec des personnes extérieures à l'entreprise (clients, ...) »**



- De manière généralisée, ce sont les personnes extérieures à l'entreprise qui agressent les salariés à plus de 81 %.
- Le taux de Non Communiqué est plus faible que sur les questions précédentes.
- Employés et AM – Cadres subissent ces violences verbales de la même façon.

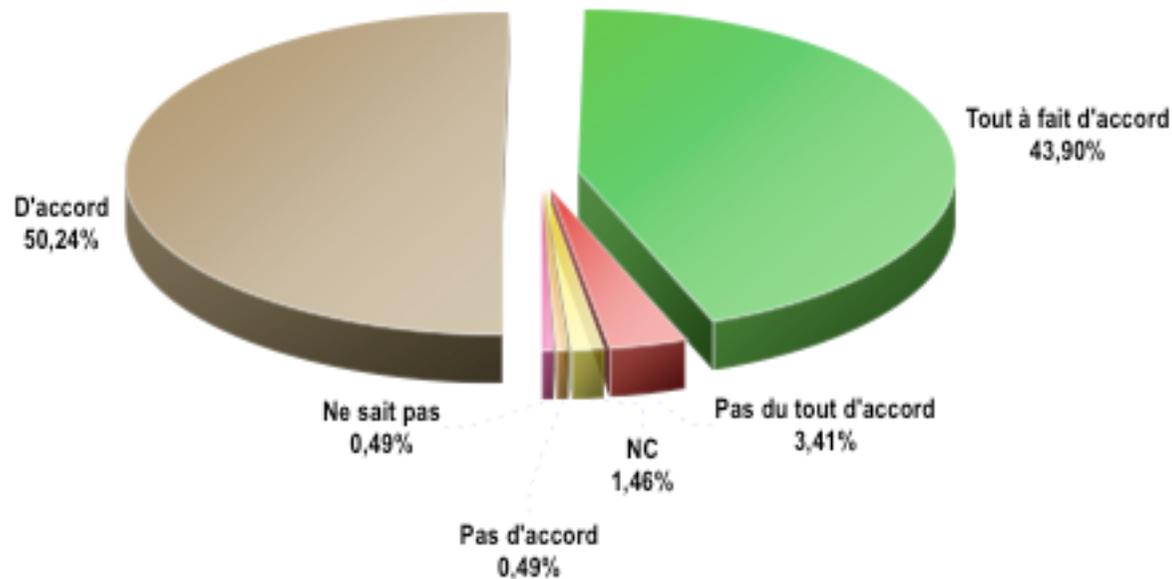
**Employés**

D'accord	48,39%
Tout à fait d'accord	33,23%
Pas du tout d'accord	9,35%
Pas d'accord	4,84%
NC	3,87%
Ne sait pas	0,32%

**AM et Cadres**

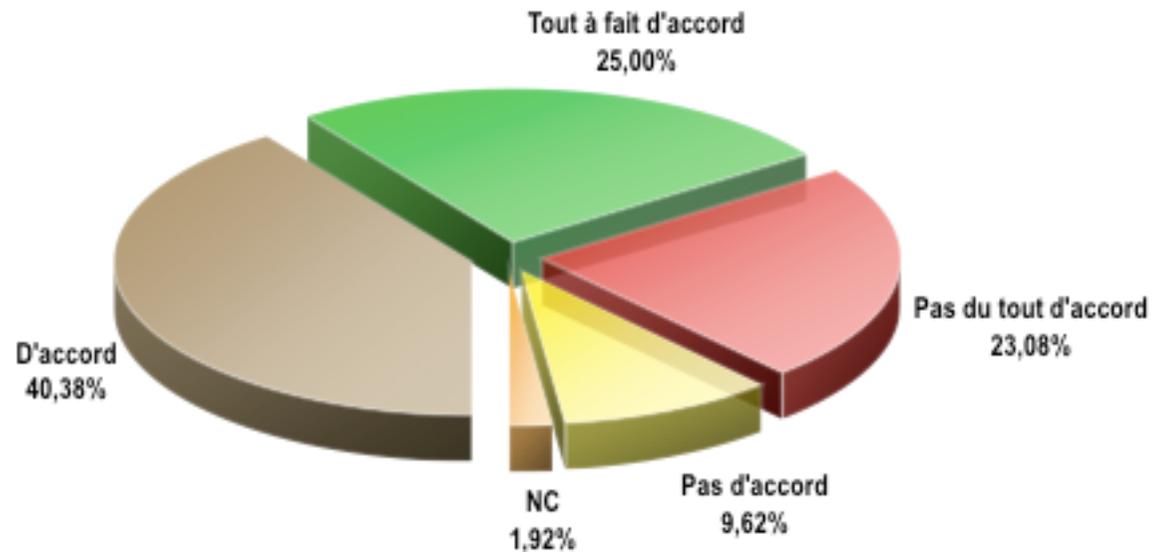
D'accord	48,28%
Tout à fait d'accord	37,93%
Pas d'accord	6,90%
Pas du tout d'accord	6,90%

Réponses à la question 12.3 – « Au cours de mon travail, il m'arrive de subir des agressions verbales, injures et menaces de la part de personnes extérieures à l'entreprise (clients, entreprises...) » – parmi les salariés qui sont en Caisse.

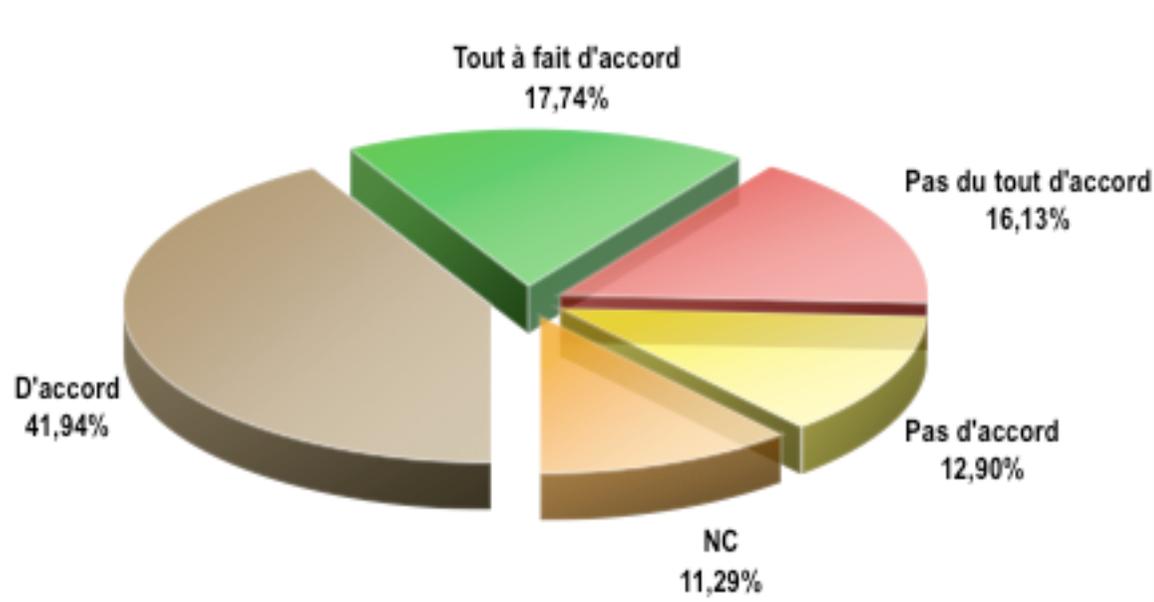


- 94 % des salariés du rayon Caisse vivent ces situations d'agressions verbales, menaces et injures.
- Un phénomène qui touche donc tout le monde.

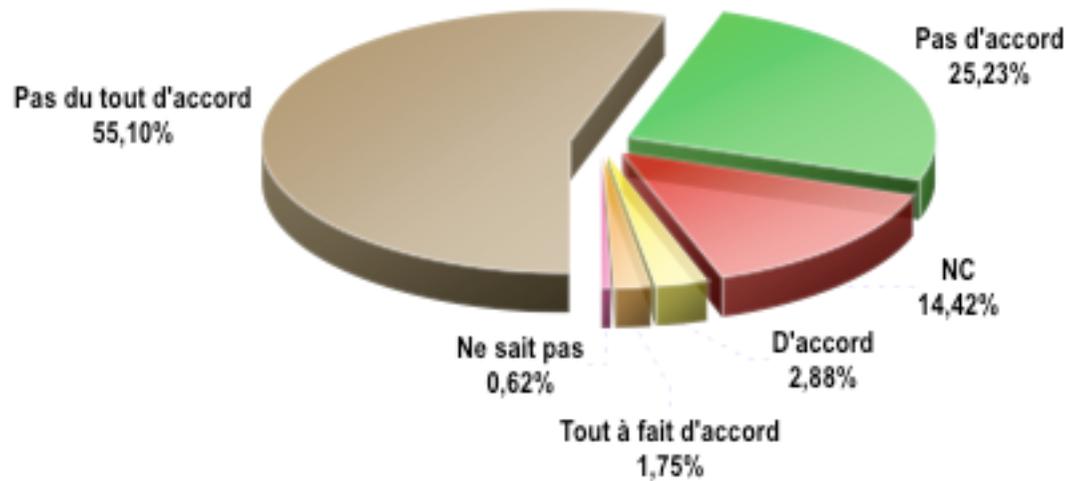
Réponses à la question 12.3 – « Au cours de mon travail, il m'arrive de subir des agressions verbales, injures et menaces de la part de personnes extérieures à l'entreprise (clients, entreprises...) » – parmi les salariés qui sont en LS.



Réponses à la question 12.3 – « Au cours de mon travail, il m'arrive de subir des agressions verbales, injures et menaces de la part de personnes extérieures à l'entreprise (clients, entreprises...) » – parmi les salariés qui sont en Zone Marché.



## Question 13 – « Au cours de mon travail, il m'arrive de subir des agressions physiques »



- Un faible taux de réponse positif à cette question.

- La confirmation de l'existence de certains faits.

- Un taux toujours relativement constant de « non exprimé » sur ce type de question.

- Des AM – Cadres plus victimes que les Employés.

### Employés

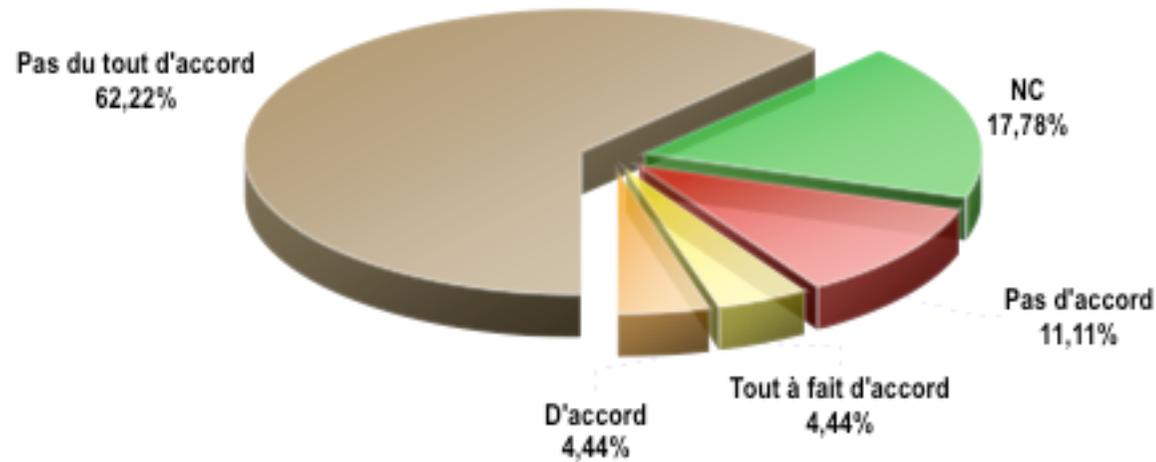
Pas du tout d'accord	55,67%
Pas d'accord	26,00%
NC	13,95%
D'accord	2,60%
Tout à fait d'accord	1,30%
Ne sait pas	0,47%

### AM et Cadres

Pas du tout d'accord	52,63%
Pas d'accord	22,37%
NC	11,84%
D'accord	6,58%
Tout à fait d'accord	5,26%
Ne sait pas	1,32%

*Parmi les salariés ayant répondu D'accord ou Tout à fait d'accord :*

**Question 13.1 – « De la part de mon supérieur hiérarchique »**



**Employés**

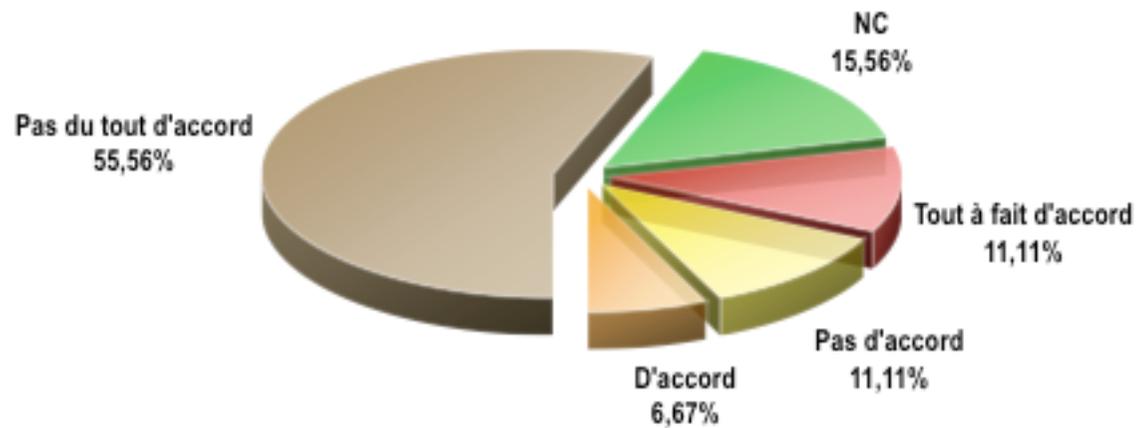
Pas du tout d'accord	66,67%
NC	15,15%
Pas d'accord	9,09%
D'accord	6,06%
Tout à fait d'accord	3,03%

**AM et Cadres**

Pas du tout d'accord	44,44%
NC	22,22%
Pas d'accord	22,22%
Tout à fait d'accord	11,11%

*Parmi les salariés ayant répondu D'accord ou Tout à fait d'accord :*

**Question 13.2 – « De la part de mes collègues »**



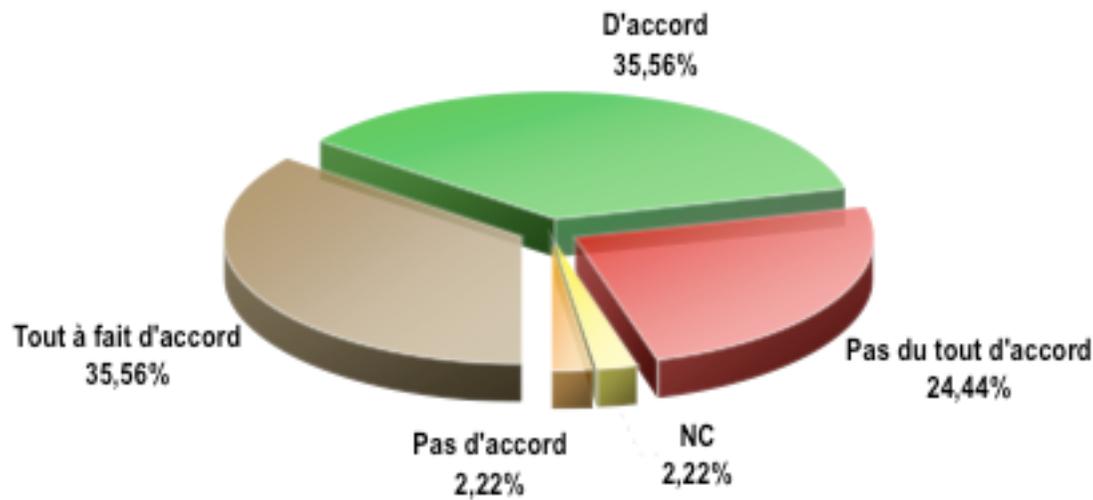
**Employés**

Tout à fait d'accord	15,15%
Pas du tout d'accord	54,55%
Pas d'accord	9,09%
NC	15,15%
D'accord	6,06%

**AM et Cadres**

Pas du tout d'accord	55,56%
Pas d'accord	22,22%
D'accord	11,11%
NC	11,11%

**Parmi les salariés ayant répondu D'accord ou Tout à fait d'accord :**  
**Question 13.3 – « Avec des personnes extérieures à l'entreprise (clients, ...) »**



• Les personnes extérieures restent là aussi les agresseurs dominants.

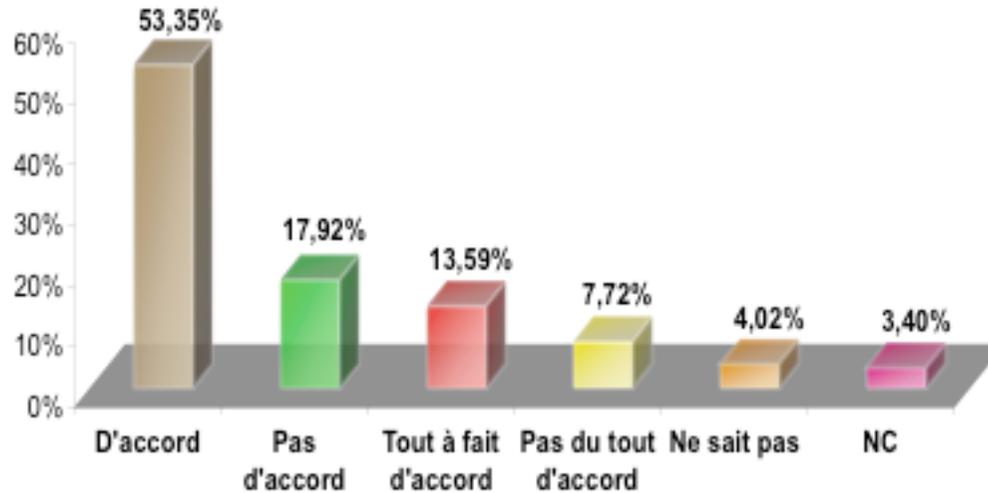
**Employés**

Tout à fait d'accord	36,36%
D'accord	36,36%
Pas du tout d'accord	21,21%
NC	3,03%
Pas d'accord	3,03%

**AM et Cadres**

D'accord	44,44%
Pas du tout d'accord	33,33%
Tout à fait d'accord	22,22%

## Question 14 – « La direction met tout en œuvre pour assurer ma sécurité »



- Une bonne reconnaissance des actions de la directions pour assurer la sécurité du personnel.

- De manière logique, le pourcentage de réponse positif des AM – Cadres est plus élevé.

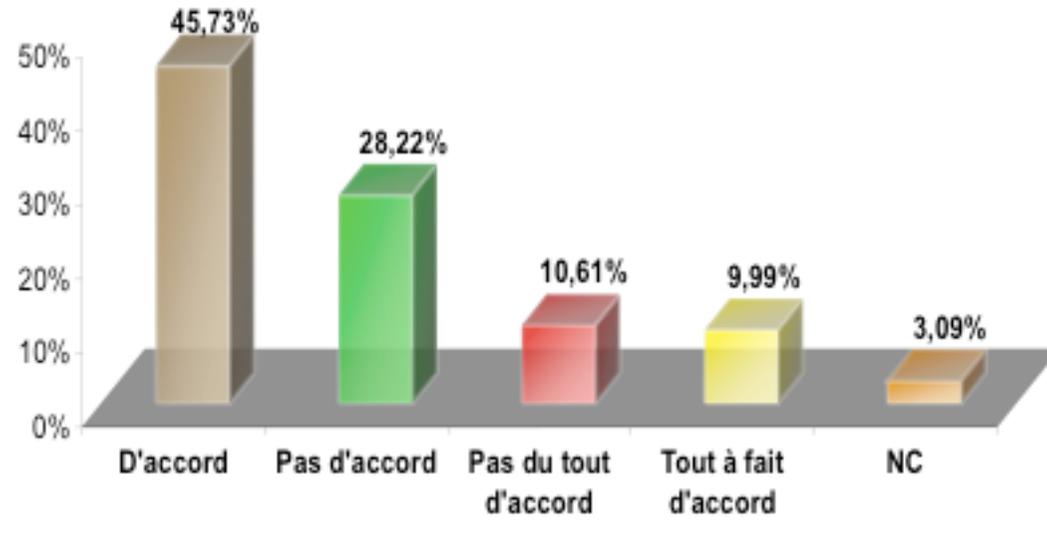
### Employés

D'accord	52,72%
Pas d'accord	18,32%
Tout à fait d'accord	13,83%
Pas du tout d'accord	7,45%
Ne sait pas	4,26%
NC	3,43%

### AM et Cadres

D'accord	65,79%
Tout à fait d'accord	15,79%
Pas d'accord	10,53%
Pas du tout d'accord	7,89%

Question 15 – « La direction met tout en œuvre pour assurer mes conditions de travail »



•55,72 % sont convaincus que tout est mis en œuvre pour assurer les conditions de travail.

**Employés**

D'accord	44,33%
Pas d'accord	29,91%
Pas du tout d'accord	10,64%
Tout à fait d'accord	9,81%
NC	2,84%
Ne sait pas	2,48%

**AM et Cadres**

D'accord	67,11%
Tout à fait d'accord	13,16%
Pas d'accord	10,53%
Pas du tout d'accord	7,89%
Ne sait pas	1,32%