

| <b>Autonomie dans le travail :</b>   |           |           |
|--|-----------|-----------|
| J'effectue des tâches répétitives.   | Oui (92%) | Non (8%)  |
| Dans mes tâches, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail (script ...). | Oui (77%) | Non (23%) |
| Dans mon activité, j'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.               | Oui (24%) | Non (76%) |

| <b>Reconnaissance :</b>   |           |           |
|---|-----------|-----------|
| Mon travail est reconnu   | Oui (21%) | Non (79%) |
| Vu mes efforts, je reçois tout le respect que je devrais avoir de ma hiérarchie.  | Oui (23%) | Non (77%) |
| Vu les efforts que je fournis, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes. | Oui (5%)  | Non (95%) |
| Vu les efforts que je fournis, mon salaire est satisfaisant ...                   | Oui (4%)  | Non (96%) |

| <b>Sens du travail :</b>  |           |           |
|---|-----------|-----------|
| Les tâches que j'effectue sont intéressantes  | Oui (42%) | Non (58%) |
| Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile pour les autres  | Oui (71%) | Non (29%) |
| Je m'ennuie dans mon travail  | Oui (60%) | Non (40%) |
| Mon travail me permet d'éprouver la fierté du travail bien fait                     | Oui (40%) | Non (60%) |
| Ma moralité ou mon éthique sont heurtés par des tâches qu'on me demande d'effectuer | Oui (57%) | Non (43%) |

| <b>Dans l'idéal dans 3 ans :</b>                                     |           |                |                  |
|--|-----------|----------------|------------------|
| Vous travaillerez encore au même poste                               | Oui (1%)  | Peut être (9%) | Impossible (90%) |
| Vous espérez évoluer à un autre poste grâce à une promotion          | Oui (50%) | Non (50%)      |                  |
| Vous souhaitez quitter votre entreprise pour un autre centre d'appel | Oui (22%) | Non (78%)      |                  |
| Vous souhaitez quitter le milieu des centres d'appels                | Oui (79%) | Non (21%)      |                  |

| <b>Contraintes professionnelles :</b>  |                  |             |              |
|--|------------------|-------------|--------------|
| Votre rythme de travail est  | Trop Elevé (45%) | Elevé (40%) | Normal (15%) |
| Vous avez du mal à effectuer (toutes) vos tâches vu tout ce qu'on vous demande             | Oui (53%)        | Non (47%)   |              |
| Il vous arrive de ne pas pouvoir faire votre travail car vous n'avez pas été assez formé   | Oui (70%)        | Non (30%)   |              |
| Une erreur ou un manque de productivité dans votre travail peuvent-ils amener une sanction | Oui (80%)        | Non (20%)   |              |

| <b>Temps et rythme de travail :</b>   |           |           |
|---|-----------|-----------|
| Vos horaires sont-ils variables d'une semaine à l'autre?  | Oui (85%) | Non (15%) |
| Avez vous suffisamment de temps entre deux appels   | Oui (32%) | Non (68%) |
| Si vous dépassez votre temps de travail vous pouvez récupérer ou avoir un paiement des minutes supplémentaires? | Oui (46%) | Non (54%) |
| Vous avez le droit de prendre des pauses librement et sans attendre ?   | Oui (30%) | Non (70%) |

|  |                  |                  |                          |
|--|------------------|------------------|--------------------------|
| <b>Ambiance de travail et pénibilité :</b>   |                  |                  |                          |
| Comment estimez-vous l'ambiance dans votre équipe ?  | Bonne (43%)      | Normale (40%)    | Mauvaise (17%)           |
| En cas de soucis vous avez du soutien (facilement) de votre supérieur ? (reprise d'appel...)     | Oui (47%)        |                  | Non (53%)                |
| D'après vous en 1 an, le climat s'est amélioré ou dégradé  | Amélioré (16%)   |                  | Dégradé (84%)            |
| Votre activité professionnelle est-elle  | Eprouvante (17%) | Stressante (67%) | Ni l'un ni l'autre (16%) |
| Vous hiérarchie aggrave t-elle votre stress ?  | Oui (67%)        |                  | Non (33%)                |
| Vous venez au travail l'esprit léger ?   | Oui (25%)        |                  | Non (75%)                |
| Avez-vous eu une formation pour gérer votre stress (suite à des appels, de votre hiérarchie...)? | Oui (10%)        |                  | Non (90%)                |
| Depuis 1 an, est ce que vous vous êtes senti fatigué ou stressé à cause de votre travail ?       | Oui (90%)        |                  | Non (10%)                |
| Vos conditions de travail se sont-elles dégradés ces derniers temps?                             | Oui (75%)        |                  | Non (25%)                |
| Avez-vous été confronté à des agressions verbales, menaces ou chantages de votre hiérarchie ?    | Oui (24%)        |                  | Non (76%)                |
| Considérez-vous que vous subissez une pression de la part de votre entreprise                    | Oui (71%)        |                  | Non (29%)                |

### Si vous ressentez de la pression, c'est à cause :

|  |  |   |
|--|--|---|
| Des objectifs à respecter (18%)                    | Du rythme de travail (18%)                           | Des horaires de travail (43%)           |
| Des relations avec ma hiérarchie (32%)             | De l'ambiance dans l'entreprise (29%)                | De la méthode de calcul des primes (9%) |
| De la précarité du travail cde votre contrat (16%) | Des écoutes et de la surveillance informatique (22%) |   |

### Depuis 1 an, l'excès de pression dans votre travail, vous a-t-il amené à :

|   |  |                                |
|---|--|--------------------------------|
| Commettre des erreurs (16%)   | Etre démotivé, vouloir changer d'entreprise (26%)  | Consommer des médicaments (5%) |
| Prendre des congés (32%)  | Vous mettre en arrêt maladie ou avoir des problèmes de santé (31%)                             | Devenir agressif (13%)         |
| Ressentir de la fatigue, de l'irritabilité ou des troubles du sommeil (18%)                 | Etre plus sédentaire, réduire vos loisirs ou augmenter le tabagisme (prise de poids ...) (29%) |                                |
| Développer certaines pathologies psychologiques (hypertension, anxiété ou dépression) (18%) | Développer certaines pathologies physiques (Lombalgies, cervicalgies) (15%)                    |                                |

### Si les objectifs à respecter vous stressent, lesquels en occasionnent le plus ?

|   |                                |
|---|--------------------------------|
| Atteinte des objectifs (19%)              | Atteinte de la DMT / DMC (22%) |
| Atteinte des primes (29%)                 | Temps de pause (13%)           |
| Possibilité d'être écouté / Qualité (33%) |                                |

### Et pour finir ?

|   |             |               |                                |
|---|-------------|---------------|--------------------------------|
|   | Tout à fait | Oui           | Pas du tout                    |
| Vous vous sentez concerné par la stratégie de l'entreprise ?          | 14%         | 25%           | 61%                            |
| Vous vous sentez concerné par la relation avec les clients ?          | 25%         | 61%           | 14%                            |
| L'avenir de votre entreprise vous intéresse ?                         | 9%          | 52%           | 39%                            |
| Vous craignez pour votre santé si rien ne change dans votre travail ? | 18%         | 52%           | 30%                            |
| Par ailleurs vous avez des soucis de (à cause du travail)             | Voix (4%)   | Auditif (37%) | Vision (36%)<br>Digestif (23%) |

Vous pouvez retrouver l'ensemble des commentaires des salarié-es sur notre site internet rubrique santé au travail... <http://www.sudptt.org/centresappels>

