Ensemble défendons notre santé

II y a quelques mois, nous avons lancé une campagne nationale sur la santé au travail.

Voici, comme prévu, le compte rendu local de cette enquête, le volet national. Un questionnaire vous a été soumis afin de faire un état des lieux du ressenti des salarié(e)s de CCA Carmaux. Nous avons eu plus de 60 réponses sur le site à travers nos deux diffusions du questionnaire. La direction aura beau jeu de dire que cela n'est pas grand chose mais bon proportionnellement c'est déjà beaucoup plus important qu'un échantillon SOFRES / IPSOS... Et pour le coup, notre réponse serait assez ironique : que la direction fasse une enquête via un institut choisi par les syndicats... On verra si notre enquête est différente... Pour la petite histoire certains patrons ont essayé... Malheureusement pour eux, la seconde enquête a validé celle de Sud..

En attendant, les résultats démontrent que notre travail est difficile et mal vécu pour une grande partie de nos collègues. Il est assez inquiétant de voir 17 % des salarié(e)s prendre des médicaments ou que pour 75 % les conditions de travail se sont dégradées...

Autonomie dans le travail : Les résultats parlent d'eux mêmes mais nous invitons la direction à lire attentivement la fiche sur les risques psycho-sociaux sur notre site internet car le cocktail des réponses données est assez explosif.

J'effectue des tâches répétitives.	**Oui 98 %**	Non 2 %
Dans mes tâches, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail (script …).	**Oui 82 %**	Non 18 %
Dans mon activité, j'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.	Oui 32 %	**Non 68 %**

Le commentaire choc : « surtout pas d'autonomie dans un centre d'appels, ce serait considéré comme de la rébellion !!!».

Reconnaissance : Voici un domaine où notre direction a des vraies marges de manœuvre et pourtant, à la lecture des résultats, c'est la bérézina !!!

Mon travail est reconnu	Oui 25 %	**Non 75 %**
Vu mes efforts, je reçois tout le respect que je devrais avoir de ma hiérarchie.	Oui 35 %	**Non 65 %**
Vu les efforts que je fournis, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.	Oui 11 %	**Non 89%**
Vu les efforts que je fournis, mon salaire est satisfaisant …	Oui 4 %	**Non 96 %**

Le commentaire choc : «on se moque de nos salaires de misère»

SUD PTT 81 – 42 Bd Carnot 81000 ALBI – Tel : 05 63 38 43 81 – cca_carmaux@sudptt.org

Sens du travail : Les résultats sont assez partagés mais restent néanmoins assez parlant puisque une majorité reconnaît que le travail peut être utile mais, au vu des autres résultats, la manière dont il est mis en œuvre par la direction pose un souci.

Les tâches que j'effectue sont intéressantes	Oui 43 %	**Non 57 %**
Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile pour les autres	**Oui 87 %**	Non 13 %
Je m'ennuie dans mon travail	**Oui 54 %**	Non 46 %
Mon travail me permet d'éprouver la fierté du travail bien fait	**Oui 52 %**	Non 49 %
Ma moralité ou mon éthique sont heurtés par des tâches qu'on me demande d'effectuer	Oui 43 %	**Non 57 %**

Le commentaire choc : «productivité et qualité sont antinomiques, donc obligé de mentir aux clients, belle éthique non?».

Dans l'idéal, dans 3 ans : Peu de salarié(e)s pensent être présents dans 3 ans ce qui, vu le chômage, est assez démonstratif. Etrangement, peu de personnes désire évoluer dans l'entreprise, est-ce dû au fait qu'ils en sont dégoûtés? Certainement, puisque la plupart pensent arrêter de travailler dans le monde des centres d'appels.

Vous travaillerez encore au même poste	Oui 13 %	**Peut être 53**	Impossible 34 %
Vous espérez évoluer à un autre poste grâce à une promotion		Oui 38 %	**Non 62 %**
Vous souhaitez quitter votre entreprise pour un autre centre d'appel		Oui 17 %	**Non 83 %**
Vous souhaitez quitter le milieu des centres d'appels		**Oui 63%**	Non 37 %

Contraintes professionnelles : Le plus incroyable dans ces réponses reste le danger de la sanction en cas d'erreur... Après, il n'y a pas de surprise, notre direction nous en demande toujours plus...

Vous avez du mal à effectuer (toutes) vos tâches vu tout ce qu'on vous demande		Oui 47 %	**Non 53 %**
Votre rythme de travail est	Trop Elevé 23 %	**Elevé 48 %**	Normal 29 %
Il vous arrive de ne pas pouvoir faire votre travail car vous n'avez pas été assez formé		**Oui 53 %**	Non 47 %
Une erreur ou un manque de productivité dans votre travail peuvent-ils amener une sanction		**Oui 75 %**	Non 25 %

Le commentaire choc : « Suite à la modification du calcul de nos primes, je constate que je dois travailler plus pour arriver au même résultat».

Temps et rythme de travail : Le fait de ne pas pouvoir prendre les pauses librement pose un réel souci afin de combattre les risques psycho-sociaux. En effet, nous ne décidons pas du moment où nous n'en pouvons plus...

Vos horaires sont-ils variables d'une semaine à l'autre?	**Oui 81 %**	Non 19 %
Avez-vous suffisamment de temps entre deux appels	Oui 23 %	**Non 77 %**
Si vous dépassez votre temps de travail, vous pouvez récupérer ou avoir un paiement des minutes supplémentaires?	**Oui 96 %**	Non 4 %
Vous avez le droit de prendre des pauses librement et sans attendre ?	Oui 22 %	**Non 78 %**

Le commentaire choc : «La rotation horaire qui nous est imposée nuit gravement au moral et à la motivation des personnes. Une semaine, on va prendre un rythme en faisant du 8H - 16H. La semaine suivante, on va faire une semaine 12H - 20H. C'est épuisant physiquement et moralement. Le fait d'être sur plusieurs rotations empêche de mettre en place toute stabilité, ne jamais manger à la même heure, ne jamais rien faire à la même heure est vraiment épuisant ».

Ambiance de travail et pénibilité : Que dire ? Les résultats parlent malheureusement d'eux mêmes.

Comment estimez-vous l'ambiance dans votre équipe ?	**Bonne 44 %**	Normale 33 %	Mauvaise 22 %
Votre activité professionnelle est-elle	Eprouvante 18 %	**Stressante 64 %**	Ni l'un ni l'autre 18 %
D'après vous en 1 an, le climat s'est amélioré ou dégradé	Amélioré 8 %		**Dégradé 92 %**

En cas de soucis, vous avez du soutien (facilement) de votre supérieur ? (reprise d'appel…)	**Oui 58 %**	Non 42 %
Votre hiérarchie aggrave-t-elle votre stress ?	**Oui 67 %**	Non 33 %
Vous venez au travail l'esprit léger ?	Oui 29 %	**Non 71 %**
Avez-vous eu une formation pour gérer votre stress (suite à des appels, de votre hiérarchie…) ?	Oui 25 %	**Non 75 %**
Depuis 1 an, est ce que vous vous êtes senti fatigués ou stressés à cause de votre travail ?	**Oui 88 %**	Non 12 %
Vos conditions de travail se sont-elles dégradées ces derniers temps?	**Oui 75 %**	Non 25 %
Avez-vous été confronté à des agressions verbales, menaces ou chantages de votre hiérarchie?	Oui 17 %	**Non 83 %**
Considérez-vous que vous subissez une pression de la part de votre entreprise	**Oui 70%**	Non 30 %

*Le commentaire choc « Infantilisation, abrutissement, amateurisme, voilà l'ambiance. Les encadrants" étant recrutés pour la plupart par copinage plutôt que par compétences»***.**

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

Des objectifs à respecter 78 %	Du rythme de travail 39 %	Des horaires de travail 34 %
Des relations avec ma hiérarchie 34 %	De l'ambiance dans l'entreprise 44 %	De la méthode de calcul des primes 74 %
De la précarité du travail de votre contrat 15 %	Des écoutes et de la surveillance informatique 65 %	

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

Commettre des erreurs 20 %	Etre démotivé, vouloir changer d'entreprise 70 %	Consommer des médicaments 17 %
Prendre des congés 43 %	Devenir agressif 39 %	Vous mettre en arrêt maladie ou avoir des problèmes de santé 35 %
Ressentir de la fatigue, de l'irritabilité ou des troubles du sommeil 67 %	Etre plus sédentaire, réduire vos loisirs ou augmenter le tabagisme (prise de poids …) 31 %	
Développer certaines pathologies psychologiques (hypertension, anxiété ou dépression) 41 %	Développer certaines pathologies physiques (Lombalgies, cervicalgies) 11 %	

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

Atteinte des objectifs 74 %	Atteinte de la DMT / DMC 52 %
Atteinte des primes 54 %	Temps de pause 19 %
Possibilité d'être écouté / Qualité 48 %	Autres : 6 %

		Tout à fait	Oui	Pas du tout
Vous vous sentez concernés par la stratégie de l'entreprise ?		12 %	31 %	**58 %**
Vous vous sentez concernés par la relation avec les clients ?		36 %	**55 %**	9 %
L'avenir de votre entreprise vous intéresse ?		13 %	**58 %**	29 %
Vous craignez pour votre santé si rien ne change dans votre travail ?		15 %	**49 %**	36 %
Par ailleurs, vous avez des soucis de (à cause du travail)	Voix **13 %**	Auditif 36 %	Vision 32 %	Digestif **19 %**

Nous avons fait le choix de ne pas en rajouter sur les commentaires car nous avons estimé que les chiffres parlaient d'eux-mêmes. Il faut sans aucun doute changer les méthodes organisationnelles et la place qui est laissée à l'être humain. Un travail sans autonomie, sans responsabilité et ultra surveillé avec des sanctions possibles à la moindre erreur n'est pas la bonne solution. En ce qui concerne notre syndicat, nous ferons tout pour prendre en compte les différents résultats dans les prochaines négociations. En espérant que les résultats servent d'électrochoc à CCA... Pour nous, la direction doit dès à présent entendre raison et changer sa manière de concevoir le dialogue social. Les salariés ne sont pas des ennemis mais bel et bien les principaux acteurs de l'entreprise.

Les commentaires chocs :

En cas de modulation, on ne va même plus pouvoir voir nos familles ou sortir ... passer 10H ou 11H par jour devant cet ordinateur avec ce casque sur la tête est pour moi hors de question et franchement c'est une très grosse source de stress.

11 ans dans un centre d'appels c'est une usure à vie.

Le système de primes s'est degradé, pression, chantage, on est infantilisé et on nous menace avec la modulation du temps de travail.

Déplorable un tel favoritisme à la tête du client.

Stratégie fixée sur la production au détriment de nos conditions de travail car les actionnaires mettent la pression. La santé des salariés, on s'en fiche.

Gros manque de professionnalisme, on fait à la tête du client en fonction des affinités, pas les mêmes règles pour tout le monde.