

Autonomie dans le travail :		
J'effectue des tâches répétitives.	Oui (93%)	Non (7%)
Dans mes tâches, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail (script ...).	Oui (73%)	Non (27%)
Dans mon activité, j'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.	Oui (25%)	Non (75%)

Reconnaissance :		
Mon travail est reconnu	Oui (16%)	Non (84%)
Vu mes efforts, je reçois tout le respect que je devrais avoir de ma hiérarchie.	Oui (31%)	Non (69%)
Vu les efforts que je fournis, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.	Oui (7%)	Non (93%)
Vu les efforts que je fournis, mon salaire est satisfaisant ...	Oui (6%)	Non (94%)

Sens du travail :		
Les tâches que j'effectue sont intéressantes	Oui (37%)	Non (63%)
Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile pour les autres	Oui (62%)	Non (38%)
Je m'ennuie dans mon travail	Oui (58%)	Non (42%)
Mon travail me permet d'éprouver la fierté du travail bien fait	Oui (33%)	Non (67%)
Ma moralité ou mon éthique sont heurtés par des tâches qu'on me demande d'effectuer	Oui (51%)	Non (49%)

Dans l'idéal dans 3 ans :			
Vous travaillerez encore au même poste	Oui (9%)	Peut être (49%)	Impossible (42%)
Vous espérez évoluer à un autre poste grâce à une promotion	Oui (86%)	Non (14%)	
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 (74%)	Non (26%)	

Contraintes professionnelles :			
Votre rythme de travail est	Trop Elevé (22%)	Elevé (53%)	Normal (25%)
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 (67%)	Non (33%)	
Une erreur ou un manque de productivité dans votre travail peuvent-ils amener une sanction	Oui (75%)	Non (25%)	

Temps et rythme de travail :		
Vos horaires sont-ils variables d'une semaine à l'autre?	Oui (67%)	Non (33%)
Avez vous suffisamment de temps entre deux appels	Oui (26%)	Non (74%)
Si vous dépassez votre temps de travail vous pouvez récupérer ou avoir un paiement des minutes supplémentaires?	Oui (86%)	Non (14%)
Vous avez le droit de prendre des pauses librement et sans attendre ?	Oui (26%)	Non (74%)

Ambiance de travail et pénibilité :			
Comment estimez-vous l'ambiance dans votre équipe ?	Bonne (49%)	Normale (40%)	Mauvaise (11%)
En cas de soucis vous avez du soutien (facilement) de votre supérieur ? (reprise d'appel...)	Oui (50%)		Non (50%)
D'après vous en 1 an, le climat s'est amélioré ou dégradé	Amélioré (13%)		Dégradé (87%)
Votre activité professionnelle est-elle	Eprouvante (19%)	Stressante (64%)	Ni l'un ni l'autre (17%)
Vous hiérarchie aggrave t-elle votre stress ?	Oui (61%)		Non (39%)
Vous venez au travail l'esprit léger ?	Oui (32%)		Non (68%)
Avez-vous eu une formation pour gérer votre stress (suite à des appels, de votre hiérarchie...)?	Oui (84%)		Non (16%)
Depuis 1 an, est ce que vous vous êtes senti fatigué ou stressé à cause de votre travail ?	Oui (69%)		Non (31%)
Vos conditions de travail se sont-elles dégradés ces derniers temps?	Oui (69%)		Non (31%)
Avez-vous été confronté à des agressions verbales, menaces ou chantages de votre hiérarchie ?	Oui (26%)		Non (74%)
Considérez-vous que vous subissez une pression de la part de votre entreprise	Oui (69%)		Non (31%)

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

Des objectifs à respecter (67%)	Du rythme de travail (48%)	Des horaires de travail (41%)
Des relations avec ma hiérarchie (27%)	De l'ambiance dans l'entreprise (36%)	De la méthode de calcul des primes (56%)
De la précarité du travail cde votre contrat (27%)	Des écoutes et de la surveillance informatique (54%)	

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

Commettre des erreurs (26%)	Etre démotivé, vouloir changer d'entreprise (70%)	Consommer des médicaments (22%)
Prendre des congés (24%)	Vous mettre en arrêt maladie ou avoir des problèmes de santé (44%)	Devenir agressif (40%)
Ressentir de la fatigue, de l'irritabilité ou des troubles du sommeil (64%)	Etre plus sédentaire, réduire vos loisirs ou augmenter le tabagisme (prise de poids ...) (40%)	
Développer certaines pathologies psychologiques (hypertension, anxiété ou dépression) (37%)	Développer certaines pathologies physiques (Lombalgies, cervicalgies) (28%)	

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

Atteinte des objectifs (38%)	Atteinte de la DMT / DMC (32%)
Atteinte des primes (39%)	Temps de pause (30%)
Possibilité d'être écouté / Qualité (38%)	

Et pour finir ?

	Tout à fait	Oui	Pas du tout
Vous vous sentez concerné par la stratégie de l'entreprise ?	15%	33%	52%
Vous vous sentez concerné par la relation avec les clients ?	13%	37%	50%
L'avenir de votre entreprise vous intéresse ?	12%	40%	48%
Vous craignez pour votre santé si rien ne change dans votre travail ?	11%	35%	54%
Par ailleurs vous avez des soucis de (à cause du travail)	Voix (32%)	Auditif (31%)	Vision (26%) Digestif (10%)

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

