

## Résultats de l'enquête santé au travail réalisée en Juin / Juillet / Septembre 2103 par le syndicat *Sud sur Acticall*

<b>Autonomie dans le travail :</b>	<b>Acticall</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 (76%)	Non (24%)
Dans mon activité, j'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.	Oui (34%)	Non (66%)

<b>Reconnaissance :</b>	<b>Acticall</b>	
Mon travail est reconnu	Oui (23%)	Non (77%)
Vu mes efforts, je reçois tout le respect que je devrais avoir de ma hiérarchie.	Oui (10%)	Non (90%)
Vu les efforts que je fournis, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.	Oui (14%)	Non (86%)
Vu les efforts que je fournis, mon salaire est satisfaisant ...	Oui (6%)	Non (94%)

<b>Sens du travail :</b>	<b>Acticall</b>	
Les tâches que j'effectue sont intéressantes	Oui (50%)	Non (50%)
Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile pour les autres	Oui (70%)	Non (30%)
Je m'ennuie dans mon travail	Oui (56%)	Non (44%)
Mon travail me permet d'éprouver la fierté du travail bien fait	Oui (38%)	Non (62%)
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>	<b>Acticall</b>		
Vous travaillerez encore au même poste	Oui (7%)	Peut être (44%)	Impossible (49%)
Vous espérez évoluer à un autre poste grâce à une promotion	Oui (46%)		Non (54%)
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 (73%)		Non (27%)

<b>Contraintes professionnelles :</b>	<b>Acticall</b>		
Votre rythme de travail est	Trop Elevé (27%)	Elevé (45%)	Normal (28%)
Vous avez du mal à effectuer (toutes) vos tâches vu tout ce qu'on vous demande	Oui (46%)		Non (54%)
Il vous arrive de ne pas pouvoir faire votre travail car vous n'avez pas été assez formé	Oui (62%)		Non (38%)
Une erreur ou un manque de productivité dans votre travail peuvent-ils amener une sanction	Oui (79%)		Non (21%)

<b>Temps et rythme de travail :</b>	<b>Acticall</b>	
Vos horaires sont-ils variables d'une semaine à l'autre?	Oui (89%)	Non (11%)
Avez vous suffisamment de temps entre deux appels	Oui (30%)	Non (70%)
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 (21%)	Non (79%)

<b>Ambiance de travail et pénibilité :</b>		<b>Acticall</b>	
Comment estimez-vous l'ambiance dans votre équipe ?		Bonne (44%)	Normale (43%) Mauvaise (13%)
En cas de soucis vous avez du soutien (facilement) de votre supérieur ? (reprise d'appel...)		Oui (58%)	Non (42%)
D'après vous en 1 an, le climat s'est amélioré ou dégradé		Amélioré (35%)	Dégradé (65%)
Votre activité professionnelle est-elle :		Eprouvante (18%)	Stressante (65%) Ni l'un ni l'autre (17%)
Vous hiérarchie aggrave t-elle votre stress ?		Oui (67%)	Non (33%)
Vous venez au travail l'esprit léger ?		Oui (68%)	Non (32%)
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 fatigué ou stressé à cause de votre travail ?		Oui (89%)	Non (11%)
Vos conditions de travail se sont-elles dégradés ces derniers temps?		Oui (70%)	Non (30%)
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 (73%)	Non (27%)

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

Des objectifs à respecter (65%)	Du rythme de travail (55%)	Des horaires de travail ( <b>50%</b> )
Des relations avec ma hiérarchie (29%)	De l'ambiance dans l'entreprise (38%)	De la méthode de calcul des primes (41%)
De la précarité du travail cde votre contrat ( <b>20%</b> )	Des écoutes et de la surveillance informatique (53%)	

### 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 (66%)	Consommer des médicaments (22%)
Prendre des congés (20%)	Vous mettre en arrêt maladie ou avoir des problèmes de santé (32%)	Devenir agressif (32%)
Ressentir de la fatigue, de l'irritabilité ou des troubles du sommeil (62%)	Etre plus sédentaire, réduire vos loisirs ou augmenter le tabagisme (prise de poids ...) (40%)	
Développer certaines pathologies psychologiques (hypertension, anxiété ou dépression) (33%)	Développer certaines pathologies physiques (Lombalgies, cervicalgies) (23%)	

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

Atteinte des objectifs (49%)	Atteinte de la DMT / DMC ( <b>41%</b> )
Atteinte des primes (22%)	Temps de pause (29%)
Possibilité d'être écouté / Qualité (39%)	

<b>Et pour finir ?</b>	Tout à fait	Oui	Pas du tout
Vous vous sentez concerné par la stratégie de l'entreprise ?	14%	20%	66%
Vous vous sentez concerné par la relation avec les clients ?	23%	60%	17%
L'avenir de votre entreprise vous intéresse ?	9%	43%	48%
Vous craignez pour votre santé si rien ne change dans votre travail ?	22%	53%	25%
Par ailleurs vous avez des soucis de (à cause du travail)	Voix (10%)	Auditif (35%)	Vision (41%) Digestif (22%)