

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 (76%)	Non (24%)
Dans mon activité, j'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.	Oui (37%)	Non (63%)

Reconnaissance :		
Mon travail est reconnu	Oui (23%)	Non (77%)
Vu mes efforts, je reçois tout le respect que je devrais avoir de ma hiérarchie.	Oui (25%)	Non (85%)
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 (9%)	Non (91%)

Sens du travail :		
Les tâches que j'effectue sont intéressantes	Oui (56%)	Non (44%)
Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile pour les autres	Oui (79%)	Non (21%)
Je m'ennuie dans mon travail	Oui (55%)	Non (45%)
Mon travail me permet d'éprouver la fierté du travail bien fait	Oui (47%)	Non (53%)
Ma moralité ou mon éthique sont heurtés par des tâches qu'on me demande d'effectuer	Oui (50%)	Non (50%)

Dans l'idéal dans 3 ans :			
Vous travaillerez encore au même poste	Oui (7%)	Peut être (54%)	Impossible (39%)
Vous espérez évoluer à un autre poste grâce à une promotion	Oui (58%)	Non (42%)	
Vous souhaitez quitter votre entreprise pour un autre centre d'appel	Oui (15%)	Non (85%)	
Vous souhaitez quitter le milieu des centres d'appels	Oui (63%)	Non (37%)	

Contraintes professionnelles :			
Votre rythme de travail est	Trop Elevé (35%)	Elevé (45%)	Normal (20%)
Vous avez du mal à effectuer (toutes) vos tâches vu tout ce qu'on vous demande	Oui (71%)	Non (29%)	
Il vous arrive de ne pas pouvoir faire votre travail car vous n'avez pas été assez formé	Oui (69%)	Non (31%)	
Une erreur ou un manque de productivité dans votre travail peuvent-ils amener une sanction	Oui (78%)	Non (22%)	

Temps et rythme de travail :		
Vos horaires sont-ils variables d'une semaine à l'autre?	Oui (68%)	Non (32%)
Avez vous suffisamment de temps entre deux appels	Oui (13%)	Non (87%)
Si vous dépassez votre temps de travail vous pouvez récupérer ou avoir un paiement des minutes supplémentaires?	Oui (47%)	Non (53%)
Vous avez le droit de prendre des pauses librement et sans attendre ?	Oui (23%)	Non (77%)

Ambiance de travail et pénibilité :			
Comment estimez-vous l'ambiance dans votre équipe ?	Bonne (46%)	Normale (42%)	Mauvaise (12%)
En cas de soucis vous avez du soutien (facilement) de votre supérieur ? (reprise d'appel...)	Oui (52%)		Non (48%)
D'après vous en 1 an, le climat s'est amélioré ou dégradé	Amélioré (22%)		Dégradé (78%)
Votre activité professionnelle est-elle	Eprouvante (22%)	Stressante (67%)	Ni l'un ni l'autre (11%)
Vous hiérarchie aggrave t-elle votre stress ?	Oui (66%)		Non (34%)
Vous venez au travail l'esprit léger ?	Oui (43%)		Non (67%)
Avez-vous eu une formation pour gérer votre stress (suite à des appels, de votre hiérarchie...)?	Oui (20%)		Non (80%)
Depuis 1 an, est ce que vous vous êtes senti fatigué ou stressé à cause de votre travail ?	Oui (93%)		Non (7%)
Vos conditions de travail se sont-elles dégradés ces derniers temps?	Oui (72%)		Non (28%)
Avez-vous été confronté à des agressions verbales, menaces ou chantages de votre hiérarchie ?	Oui (20%)		Non (80%)
Considérez-vous que vous subissez une pression de la part de votre entreprise	Oui (72%)		Non (28%)

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

Des objectifs à respecter (67%)	Du rythme de travail (67%)	Des horaires de travail (33%)
Des relations avec ma hiérarchie (24%)	De l'ambiance dans l'entreprise (47%)	De la méthode de calcul des primes (24%)
De la précarité du travail cde votre contrat (14%)	Des écoutes et de la surveillance informatique (55%)	

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

Commettre des erreurs (31%)	Etre démotivé, vouloir changer d'entreprise (61%)	Consommer des médicaments (16%)
Prendre des congés (20%)	Vous mettre en arrêt maladie ou avoir des problèmes de santé (29%)	Devenir agressif (46%)
Ressentir de la fatigue, de l'irritabilité ou des troubles du sommeil (63%)	Etre plus sédentaire, réduire vos loisirs ou augmenter le tabagisme (prise de poids ...) (41%)	
Développer certaines pathologies psychologiques (hypertension, anxiété ou dépression) (37%)	Développer certaines pathologies physiques (Lombalgies, cervicalgies) (35%)	

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

Atteinte des objectifs (45%)	Atteinte de la DMT / DMC (47%)
Atteinte des primes (20%)	Temps de pause (37%)
Possibilité d'être écouté / Qualité (47%)	

Et pour finir ?

	Tout à fait	Oui	Pas du tout
Vous vous sentez concerné par la stratégie de l'entreprise ?	3%	26%	71%
Vous vous sentez concerné par la relation avec les clients ?	23%	71%	6%
L'avenir de votre entreprise vous intéresse ?	6%	44%	50%
Vous craignez pour votre santé si rien ne change dans votre travail ?	26%	50%	24%
Par ailleurs vous avez des soucis de (à cause du travail)	Voix (16%)	Auditif (35%)	Vision (45%) Digestif (22%)

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

