

<b>Autonomie dans le travail :</b>		
J'effectue des tâches répétitives.	Oui (88%)	Non (12%)
Dans mes tâches, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail (script ...).	Oui (69%)	Non (31%)
Dans mon activité, j'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.	Oui (33%)	Non (67%)

<b>Reconnaissance :</b>		
Mon travail est reconnu	Oui (30%)	Non (70%)
Vu mes efforts, je reçois tout le respect que je devrais avoir de ma hiérarchie.	Oui (18%)	Non (82%)
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 (20%)	Non (80%)

<b>Sens du travail :</b>		
Les tâches que j'effectue sont intéressantes	Oui (46%)	Non (54%)
Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile pour les autres	Oui (67%)	Non (33%)
Je m'ennuie dans mon travail	Oui (49%)	Non (51%)
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 (47%)	Non (53%)

<b>Dans l'idéal dans 3 ans :</b>			
Vous travaillerez encore au même poste	Oui (10%)	Peut être (30%)	Impossible (60%)
Vous espérez évoluer à un autre poste grâce à une promotion	Oui (49%)	Non (51%)	
Vous souhaitez quitter votre entreprise pour un autre centre d'appel	Oui (8%)	Non (92%)	
Vous souhaitez quitter le milieu des centres d'appels	Oui (75%)	Non (25%)	

<b>Contraintes professionnelles :</b>			
Votre rythme de travail est	Trop Elevé (30%)	Elevé (25%)	Normal (20%)
Vous avez du mal à effectuer (toutes) vos tâches vu tout ce qu'on vous demande	Oui (65%)	Non (35%)	
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 (75%)	Non (25%)	

<b>Temps et rythme de travail :</b>		
Vos horaires sont-ils variables d'une semaine à l'autre?	Oui (73%)	Non (27%)
Avez vous suffisamment de temps entre deux appels	Oui (24%)	Non (76%)
Si vous dépassez votre temps de travail vous pouvez récupérer ou avoir un paiement des minutes supplémentaires?	Oui (68%)	Non (32%)
Vous avez le droit de prendre des pauses librement et sans attendre ?	Oui (16%)	Non (84%)

<b>Ambiance de travail et pénibilité :</b>			
Comment estimez-vous l'ambiance dans votre équipe ?	Bonne (40%)	Normale (40%)	Mauvaise (20%)
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 (18%)		Dégradé (82%)
Votre activité professionnelle est-elle	Eprouvante (12%)	Stressante (70%)	Ni l'un ni l'autre (18%)
Vous hiérarchie aggrave t-elle votre stress ?	Oui (69%)		Non (31%)
Vous venez au travail l'esprit léger ?	Oui (40%)		Non (60%)
Avez-vous eu une formation pour gérer votre stress (suite à des appels, de votre hiérarchie...)?	Oui (22%)		Non (78%)
Depuis 1 an, est ce que vous vous êtes senti fatigué ou stressé à cause de votre travail ?	Oui (80%)		Non (20%)
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 (30%)		Non (70%)
Considérez-vous que vous subissez une pression de la part de votre entreprise	Oui (63%)		Non (37%)

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

Des objectifs à respecter (70%)	Du rythme de travail (60%)	Des horaires de travail (41%)
Des relations avec ma hiérarchie (21%)	De l'ambiance dans l'entreprise (33%)	De la méthode de calcul des primes (37%)
De la précarité du travail cde votre contrat (17%)	Des écoutes et de la surveillance informatique (58%)	

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

Commettre des erreurs (28%)	Etre démotivé, vouloir changer d'entreprise (55%)	Consommer des médicaments (35%)
Prendre des congés (20%)	Vous mettre en arrêt maladie ou avoir des problèmes de santé (33%)	Devenir agressif (25%)
Ressentir de la fatigue, de l'irritabilité ou des troubles du sommeil (69%)	Etre plus sédentaire, réduire vos loisirs ou augmenter le tabagisme (prise de poids ...) (37%)	
Développer certaines pathologies psychologiques (hypertension, anxiété ou dépression) (28%)	Développer certaines pathologies physiques (Lombalgies, cervicalgies) (26%)	

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

Atteinte des objectifs (53%)	Atteinte de la DMT / DMC (62%)
Atteinte des primes (34%)	Temps de pause (29%)
Possibilité d'être écouté / Qualité (52%)	

### Et pour finir ?

	Tout à fait	Oui	Pas du tout
Vous vous sentez concerné par la stratégie de l'entreprise ?	27%	8%	65%
Vous vous sentez concerné par la relation avec les clients ?	23%	37%	40%
L'avenir de votre entreprise vous intéresse ?	21%	56%	23%
Vous craignez pour votre santé si rien ne change dans votre travail ?	37%	53%	10%
Par ailleurs vous avez des soucis de (à cause du travail)	Voix (15%)	Auditif (23%)	Vision (36%) Digestif (26%)

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

