

Stream : Il est temps de prendre en compte le bien-être des salariés !

15/12/2013

Près de 10% des employés ont répondu au sondage initié par SUD. Cela peut paraître peu à première vue, mais c'est finalement énorme si on compare aux sondages effectués quotidiennement par de grands instituts qui sont effectués sur de petits échantillons ! Voici donc l'heure venue de publier les chiffres concernant notre entreprise.

Alors que la direction ne cesse de hurler que le « taux d'absentéisme » est bien trop élevé, espérons que ces résultats vont faire prendre conscience qu'il est temps d'agir autrement que par la répression, qui ne mène à rien, bien que cela ait commencé il y a de nombreux mois déjà, via des entretiens et des licenciements lors d'absences non justifiées. **Les salariés n'ont pas besoin d'exemple disciplinaires**, ils ont besoin d'être rassuré, soutenus, et **de meilleures conditions de travail alors que, pour 90% des répondants, la situation s'est dégradée**. Il est toujours étonnant de voir notre direction se plaindre du coût du turn-over et de l'absentéisme tout en ne faisant rien pour y remédier.

D'autres chiffres sont eux liés au métier des centres d'appels directement. Cependant, à SUD, nous sommes persuadés qu'il est possible, avec de bonnes conditions de travail, en rendant l'autonomie aux salariés, en luttant contre les scripts, l'infantilisation, de rendre ce travail bien plus intéressant qu'il ne l'est aujourd'hui. **A Stream, 1/3 des réponses mentionnent le souhait de quitter Stream dans les 12 prochains mois**, preuve qu'il est urgent d'agir !

Bien entendu toutes les réponses que vous pouvez retrouver ci-dessous seront à comparer avec les résultats nationaux... Mais une chose est sûre c'est que cela conforte le travail réalisé par Sud au CHSCT.



Vous constaterez que nous avons fait le choix de pas faire de commentaire (ou peu) afin de laisser place aux commentaires des salarié-es qui ont fait le choix d'en faire... Après tout c'est dans les salles de pause ou encore sur ce questionnaire que les commentaires sur ce que nous vivons toutes et tous sont les meilleures...

Autonomie dans le travail :

J'effectue des tâches répétitives.	Oui 91%	Non 9%
Dans mes tâches, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail (script ...).	Oui 57%	Non 43%
Dans mon activité, j'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.	Oui 35%	Non 65%

Commentaire choc : « Quand j'ai prit l'initiative de traiter un appel en anglais, on m'a dit que je ne devais pas... »

Reconnaissance :

Mon travail est reconnu	Oui 33%	Non 67%
Vu mes efforts, je reçois tout le respect que je devrais avoir de ma hiérarchie.	Oui 42%	Non 58%
Vu les efforts que je fournis, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.	Oui 13%	Non 87%
Vu les efforts que je fournis, mon salaire est satisfaisant ...	Oui 7%	Non 93%

Commentaire choc : « Mon manager fait un bon travail. Mais au dessus, pour eux, nous ne sommes que du chiffre à réaliser. Les conseillers et les managers sont juste des citrons à presser jusqu'à la pulpe puis à jeter. »

Sens du travail :

Les tâches que j'effectue sont intéressantes	Oui 55%	Non 45%
Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile pour les autres	Oui 69%	Non 31%
Je m'ennuie dans mon travail	Oui 41%	Non 59%
Mon travail me permet d'éprouver la fierté du travail bien fait	Oui 44%	Non 56%
Ma moralité ou mon éthique sont heurtés par des tâches qu'on me demande d'effectuer	Oui 35%	Non 65%

Commentaire choc : « On parle de centre de service, de prendre soin du client, j'ai en réalité l'impression de devoir faire de la force de vente, de forcer la main aux clients pour mieux les *** »

Dans l'idéal, dans 3 ans :

Vous travaillerez encore au même poste	Oui 17%	Peut-être 49%	Impossible 34%
Vous espérez évoluer à un autre poste grâce à une promotion	Oui 42%	Non 58%	
Vous souhaitez quitter votre entreprise pour un autre centre d'appel	Oui 18%	Non 82%	
Vous souhaitez quitter le milieu des centres d'appels	Oui 69%	Non 31%	

Plus de deux personnes sur trois souhaitent quitter le milieu des centres d'appels ! Voilà qui en dit long sur le ressenti des salariés !

Contraintes professionnelles :

Vous avez du mal à effectuer (toutes) vos tâches vu tout ce qu'on vous demande	Oui 35%	Non 65%	
Votre rythme de travail est	Trop Elevé 15%	Elevé 49%	Normal 36%
Il vous arrive de ne pas pouvoir faire votre travail car vous n'avez pas été assez formé	Oui 45%	Non 55%	
Une erreur ou un manque de productivité dans votre travail peuvent-ils amener une sanction	Oui 57%	Non 43%	

Trois commentaires choc :

- « Contrairement à certains de mes collègues, on va dire qu'on me fou un peu la paix... L'ancienneté me permet d'être un peu plus tranquille »
- « Le stress causé par les clients difficiles n'est pas reconnu, il n'y a pas de débrief, de suivi, de groupes de paroles ou d'aides... »
- « les plannings qui changent d'une semaine sur l'autre sont totalement inadaptés et contraignants et fatigants les horaires du soir sont bien plus fréquents que ceux du matin, comme c'est bizarre.... »

Temps et rythme de travail :

Vos horaires sont-ils variables d'une semaine à l'autre?	Oui 77%	Non 23%
Avez-vous suffisamment de temps entre deux appels	Oui 61%	Non 38%
Si vous dépassez votre temps de travail vous pouvez récupérer ou avoir un paiement des minutes supplémentaires?	Oui 93%	Non 7%
Vous avez le droit de prendre des pauses librement et sans attendre ?	Oui 28%	Non 72%

Ambiance de travail et pénibilité :

Comment estimez-vous l'ambiance dans votre équipe ?	Bonne 38%	Normale 38%	Mauvaise 24%
Votre activité professionnelle est-elle	Epreuve 13%	Stressante 56%	Ni l'un ni l'autre 31%
D'après vous en 1 an, le climat s'est amélioré ou dégradé	Amélioré 10%		Dégradé 90%
En cas de soucis vous avez du soutien (facilement) de votre supérieur ? (reprise d'appel...)	Oui 54%		Non 46%
Vous hiérarchie aggrave t-elle votre stress ?	Oui 54%		Non 46%
Vous venez au travail l'esprit léger ?	Oui 41%	Non 59%	
Avez-vous eu une formation pour gérer votre stress (suite à des appels, de votre hiérarchie...)?	Oui 24%	Non 76%	
Depuis 1 an, est ce que vous vous êtes senti fatigué ou stressé à cause de votre travail ?	Oui 78%		Non 22%
Vos conditions de travail se sont-elles dégradés ces derniers temps?	Oui 65%		Non 35%
Avez-vous été confronté à des agressions verbales, menaces ou chantages de votre hiérarchie?	Oui 22%	Non 78%	
Considérez-vous que vous subissez une pression de la part de votre entreprise	Oui 46%	Non 54%	

Quatre commentaires choc :

- « nette dégradation du stress subi et de l'ambiance - stress maximum à supporter!... Pas de relation entre les salaires - Experts pas ouverts au dialogue »
- « C'est le donneur d'ordre qui fait la merde! C'est eux qui obligent à avoir des stats de malade... Avant je travaillais sur un autre support et c'était bien mieux, plus autonome. Mais Orange, c'est vraiment la merde »
- « la pénibilité vient du fait de travailler à la chaîne et de devoir encaisser les humeurs des gens au téléphone »
- « menaces de licenciements sans raisons à tour de bras accusation de divers griefs sans aucunes preuves pressions en nous expliquant que stream angers peut très bien déposer ses valises en tunisie ou du moins ou c est moins cher ! écoutes à distance stressantes ! la carotte ultime ! ... les primes !!! difficile à atteindre , voir impossible car les objectifs augmentent de mois en mois »

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

Des objectifs à respecter 61%	Du rythme de travail 41%	Des horaires de travail 26%
Des relations avec ma hiérarchie 24%	De l'ambiance dans l'entreprise 37%	De la méthode de calcul des primes 53%
De la précarité du travail de votre contrat 11%	Des écoutes et de la surveillance informatique 35%	

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

Commencer des erreurs	Etre démotivé, vouloir changer	Consommer des
-----------------------	---------------------------------------	---------------

26%	d'entreprise 63%	médicaments 15%
Prendre des congés 37%	Devenir agressif 43%	Vous mettre en arrêt maladie ou avoir des problèmes de santé 37%
Ressentir de la fatigue, de l'irritabilité ou des troubles du sommeil 59%	Etre plus sédentaire, réduire vos loisirs ou augmenter le tabagisme (prise de poids ...) 35%	
Développer certaines pathologies psychologiques (hypertension, anxiété ou dépression) 20%	Développer certaines pathologies physiques (Lombalgies, cervicalgies) 22%	

(En % du total des réponses)

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

Atteinte des objectifs 41%	Atteinte de la DMT / DMC 24%
Atteinte des primes 28%	Temps de pause 17%
Possibilité d'être écouté / Qualité 37%	Autres : 13%

	Tout à fait	Oui	Pas du tout
Vous vous sentez concerné par la stratégie de l'entreprise ?	12%	37%	51%
Vous vous sentez concerné par la relation avec les clients ?	35%	56%	9%
L'avenir de votre entreprise vous intéresse ?	15%	63%	22%
Vous craignez votre santé si rien ne change dans pour votre travail ?	24%	39%	37%
Par ailleurs vous avez des soucis de (à cause du travail)	Voix 15%	Auditif 24%	Vision 37% Digestif 24%

Les commentaires de fin :

- casque de qualité médiocre, mal aux oreilles très souvent et mal aux yeux tous les jours a cause des néons allumés en permanence, climatisation pas adapté aux conditions météo, mal de gorge fréquents à force de parler
- J'ai quitté la qualité a cause des réactions violentes des conseillers, du manque de réaction de la hiérarchie et du peu d'impact sur les conseillers. Il n'y a pas que le métier de tech qui est difficile, pensez aussi aux fonctions support...
- super initiative ce sondage. Merci
- Nette pression depuis 1 an, impression que ca vient pas forcément de l'entreprise mais des donneurs d'ordres. Peur de la délocalisation, ce n'est pas un travail désagréable mais la pression gache tout. Anormal qu'il n'y ai aucune confidentialité entre les salariés sur les heures de pause, congés, objectifs... pas de repères car pas de bureaux attirés NOUS SOMMES DES NUMEROS QUI COURRENT APRES DES CHIFFRES

Pour prendre contact avec Sud :

Nom :
Prénom :
Plateau :
Mail :
Adresse :

Vous pouvez joindre votre syndicat au 07 86 12 72 72 YVAN

ou : SUD PTT 49 : 39 rue de l'enfer BP 70850 49008 Angers cedex 01 Téléphone : 02 41 25 28 98

Télécopie : 02 41 25 29 30 sud-ptt49@wanadoo.fr