

## Santé au travail ( Sondage 2013)

Plus de 3 ans après notre première enquête voici les résultats du sondage réalisé sur une partie des sites de notre groupe (un peu plus de 200 questionnaires dont 10 % d'encadrants, formateurs...). Nous pouvons noter quelques améliorations par rapport aux résultats de 2009 même si cela reste très léger et pas très bon dans l'ensemble. Par contre attention le ressenti général est plutôt à la dégradation pour 83 % des salarié-es.

Pour rappel en 2009, l'enquête de Sud avait fourni les mêmes résultats que l'enquête réalisée par un cabinet extérieur payé par B2S, ce qui prouve le sérieux de notre enquête. Le fait que l'enquête coïncide avec la fin de la négociation d'un accord sur la santé à travail n'est pas rien. Les résultats obtenus nous confirment que l'accord proposé à la signature est en dessous de l'urgence. B2S ne peut s'en sortir avec une pirouette sans essayer de changer la réalité de l'organisation du travail, sans mettre en place de formation, sans augmenter le temps de pause par exemple...

**Autonomie dans le travail :** Les résultats parlent d'eux mêmes mais nous invitons la direction de lire attentivement la fiche sur les risques psychosociaux sur notre site internet car le cocktail des réponses données est assez explosif. Somme-nous revenue au Taylorisme (travail dans les usines) ? Comment peut-on s'épanouir dans notre entreprise alors que nous sommes verrouillés. Et si nos patrons, nous laissent plus d'autonomie, nous parions que tout le monde sera gagnant !

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 (61%)	Non (39%)
Dans mon activité, j'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.	Oui (34%)	Non (66%)

**La phrase choc :** « toujours surveiller pire qu'en maternelle »

**Reconnaissance :** Voici un domaine où notre direction a des vraies marges de manœuvre et pourtant à la lecture des résultats c'est la bérézina !!! Si l'autonomie est pratiquement inexistante alors la reconnaissance est désertique. Nous sommes salariés d'un groupe se voulant partager certaines valeurs...mais le minimum est la reconnaissance !

Mon travail est reconnu	Oui (30%)	Non (70%)
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 (16%)	Non (84%)
Vu les efforts que je fournis, mon salaire est satisfaisant ...	Oui (9%)	Non (91%)

**La phrase choc :** « A quand l'augmentation des salaires en dehors de l'augmentation du SMIC ? » et « manque de considération financière et humaine »

**Sens du travail :** Les résultats sont assez partagés mais restent néanmoins assez parlants puisque une majorité reconnaît que le travail peut être utile mais au vu des autres résultats la manière dont il est organisé par la direction pose un souci. Deux changements importants puisque les gens trouvent à présent leur travail intéressant mais par contre ont perdu la fierté du travail bien fait. Le paradoxe est bien là, d'un côté des salariés qui estiment faire un travail intéressant et éprouvant de la fierté à effectuer du travail bien et d'un autre côté des patrons avariés de reconnaissances et d'autonomie. Comment valoriser un métier, donner envie aux gens de s'intéresser à ce travail alors qu'il existe de tel fossé !

Les tâches que j'effectue sont intéressantes	Oui (52%)	Non (48%)
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 (51%)	Non (49%)
Mon travail me permet d'éprouver la fierté du travail bien fait	Oui (45%)	Non (55%)
Ma moralité ou mon éthique sont heurtés par des tâches qu'on me demande d'effectuer	Oui (42%)	Non (58%)

**La phrase choc :** « Le service est intéressant mais ce sont les conditions de travail qui sont pénibles »

**Dans l'idéal, dans 3 ans :** Peu de salarié-es pensent être présents dans 3 ans ce qui vu le chômage est assez démonstratif même si les chiffres sont moins nets qu'en 2009. Inversement de situation dans l'envie de promotion puisque à présent les salarié-es répondent non à 54 %. Est-ce dû au manque de statut et de salaire des encadrants terrain ? Les résultats posent une réelle question sur l'intérêt que porte B2S à ses salarié-es... Sommes-nous des kleenex à leurs yeux ?

Vous travaillerez encore au même poste	Oui (8%)	Peut être (56%)	Impossible (36%)
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 (19%)	Non (81%)	
Vous souhaitez quitter le milieu des centres d'appels	Oui (65%)	Non (35%)	

**Contraintes professionnelles :** La peur de l'erreur est importante et démontre un climat répressif... Le manque de formation est encore plus criant qu'en 2009 et relève le manque d'action dans ce domaine de B2S.

Vous avez du mal à effectuer (toutes) vos tâches vu tout ce qu'on vous demande	Oui (43%)	Non (53%)	
Votre rythme de travail est	Trop Elevé (24%)	Elevé (48%)	Normal (29%)
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 (77%)	Non (23%)	

**Le commentaire choc :** « on nous demande trop d'ip et on ne peut pas faire de la qualité »

**Temps et rythme de travail :** La logique capitaliste de la recherche du profit prend tous son sens chez B2S. Des horaires pouvant varier d'une semaine à l'autre mettant une croix sur la conciliation entre vie privée et vie professionnelle. Les cadences d'appels sont

élevés sans que le salarié puisse souffler entre 2 appels, et la majorité des salariés ne peuvent pas prendre leur pauses librement. Pour nous la pauses écran est liée à la santé et non en fonction de la production et productivité !

Vos horaires sont-ils variables d'une semaine à l'autre?	<b>Oui (69%)</b>	Non (31%)
Avez vous suffisamment de temps entre deux appels	Oui ( <b>28%</b> )	<b>Non (72%)</b>
Si vous dépassez votre temps de travail vous pouvez récupérer ou avoir un paiement des minutes supplémentaires?	<b>Oui (75%)</b>	Non (25%)
Vous avez le droit de prendre des pauses librement et sans attendre ?	Oui (8%)	<b>Non (92%)</b>

#### Ambiance de travail et pénibilité : Nul besoin d'interpréter les résultats...la situation est alarmante !

Comment estimez-vous l'ambiance dans votre équipe ?	<b>Bonne (47%)</b>	Normale (19%)	Mauvaise (34%)
Votre activité professionnelle est-elle	Epuisante (18%)	<b>Stressante (62%)</b>	Ni l'un ni l'autre (20%)
D'après vous en 1 an, le climat s'est amélioré ou dégradé	<b>Amélioré (17%)</b>		<b>Dégradé (83%)</b>
En cas de soucis vous avez du soutien (facilement) de votre supérieur ? (reprise d'appel...)	Oui ( <b>55%</b> )	Non (45%)	
Vous hiérarchie aggrave t-elle votre stress ?	Oui ( <b>60%</b> )	Non (40%)	
Vous venez au travail l'esprit léger ?	Oui (38%)	<b>Non (62%)</b>	
Avez-vous eu une formation pour gérer votre stress (suite à des appels, de votre hiérarchie...)	Oui (7%)	<b>Non (93%)</b>	
Depuis 1 an, est ce que vous vous êtes senti fatigué ou stressé à cause de votre travail ?	Oui ( <b>83%</b> )	Non (17%)	
Vos conditions de travail se sont-elles dégradés ces derniers temps?	Oui ( <b>62%</b> )	Non (38%)	
Avez-vous été confronté à des agressions verbales, menaces ou chantages de votre hiérarchie?	Oui (25%)	<b>Non (75%)</b>	
Considérez-vous que vous subissez une pression de la part de votre entreprise	Oui ( <b>58%</b> )	Non (41%)	

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

<b>Des objectifs à respecter (60%)</b>	Du rythme de travail (49%)	Des horaires de travail (39%)
Des relations avec ma hiérarchie (21%)	De l'ambiance dans l'entreprise (36%)	<b>De la méthode de calcul des primes (65%)</b>
De la précarité du travail de votre contrat (15%)	<b>Des écoutes et de la surveillance informatique (52%)</b>	

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

Commettre des erreurs (16%)	<b>Etre démotivé, vouloir changer d'entreprise (54%)</b>	<b>Consommer des médicaments (24%)</b>
Prendre des congés (19%)	Devenir agressif (31%)	Vous mettre en arrêt maladie ou avoir des problèmes de santé (30%)
<b>Ressentir de la fatigue, de l'irritabilité ou des troubles du sommeil (58%)</b>	Etre plus sédentaire, réduire vos loisirs ou augmenter le tabagisme (prise de poids ...) (39%)	
Développer certaines pathologies psychologiques (hypertension, anxiété ou dépression) (36%)	Développer certaines pathologies physiques (Lombalgies, cervicalgies) (22%)	

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

Atteinte des objectifs (45%)	Atteinte de la DMT / DMC (24%)
Atteinte des primes (49%)	Temps de pause (24%)
Possibilité d'être écouté / Qualité (33%)	Autres : (7%)

	Tout à fait	Oui	Pas du tout
Vous vous sentez concerné par la stratégie de l'entreprise ?	12 %	27 %	<b>61 %</b>
Vous vous sentez concerné par la relation avec les clients ?	21 %	<b>46 %</b>	35 %
L'avenir de votre entreprise vous intéresse ?	23 %	<b>47 %</b>	29 %
Vous craignez votre santé si rien ne change dans pour votre travail ?	30 %	<b>36 %</b>	34 %
Par ailleurs vous avez des soucis de (à cause du travail)	<b>Voix (14%)</b>	Auditif (28%)	Vision (30%) Digestif ( <b>28%</b> )

Nous avons fait le choix de ne pas en rajouter sur les commentaires car nous avons estimé que les chiffres parlaient d'eux mêmes. Il faut sans aucun doute changer les méthodes organisationnelles afin de permettre à chacun d'avoir une vie privée à côté du travail... en gros laisser de la place à l'être humain. Un travail sans autonomie, sans responsabilité et ultra surveillé avec des sanctions possibles à la moindre erreur n'est pas la bonne solution. En ce qui concerne notre syndicat, nous ferons tout pour prendre en compte les différents résultats et nous exigeons que la direction revienne négocier l'accord sur les risques psychosociaux. Il ne suffit pas de faire l'énumération des différentes définition de tel ou tel harcèlement et de mettre du blabla pour faire un accord. Il ne suffit pas non plus de créer x ou y commissions avec des tableaux et des heures de délégation pour que les choses changent... Non il faut des vraies mesures qui ont un coût certes mais pour nous il n'y a pas photo : nos vies valent plus que leurs profits !

Nous espérons que les résultats servent d'électrochoc à B2S... Pour nous, la direction doit dès à présent entendre raison et changer sa manière de concevoir le dialogue social. Les salariés ne sont pas des ennemis mais bel et bien les principaux acteurs de l'entreprise.

**Quelques phrases choc en conclusion** : “ pas de soutien...promotion par copinage et pas en fonction d'éléments objectifs » / « Du

travail bâclé pour augmenter la production au détriment du TC » / « je songe de plus en plus à quitter mon CDI et à partir en dépression à cause du stress et des problèmes de santé » / l'environnement et les conditions de travail ne sont pas adéquates (bruit lumière) / « Tous les matins je me force à venir travailler » / « impression de n'être que des chiffres un numéro sans vie de famille avec des salaires de misère » / « nous tirons la sonnette d'alarme nous sommes jeunes sous antidépresseur » / « Le manque de maturité et le manque d'impartialité de la part du chef de plateau sont un facteur de stress et de démotivation »