

<b>Autonomie dans le travail :</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 (78%)	Non (22%)
Dans mon activité, j'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles.	Oui (23%)	Non (77%)

<b>Reconnaissance :</b>		
Mon travail est reconnu	Oui (19%)	Non (81%)
Vu mes efforts, je reçois tout le respect que je devrais avoir de ma hiérarchie.	Oui (35%)	Non (65%)
Vu les efforts que je fournis, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes.	Oui (9%)	Non (91%)
Vu les efforts que je fournis, mon salaire est satisfaisant ...	Oui (3%)	Non (97%)

<b>Sens du travail :</b>		
Les tâches que j'effectue sont intéressantes	Oui (39%)	Non (61%)
Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile pour les autres	Oui (57%)	Non (43%)
Je m'ennuie dans mon travail	Oui (64%)	Non (36%)
Mon travail me permet d'éprouver la fierté du travail bien fait	Oui (41%)	Non (59%)
Ma moralité ou mon éthique sont heurtés par des tâches qu'on me demande d'effectuer	Oui (53%)	Non (47%)

<b>Dans l'idéal dans 3 ans :</b>			
Vous travaillerez encore au même poste	Oui (10%)	Peut être (46%)	Impossible (44%)
Vous espérez évoluer à un autre poste grâce à une promotion	Oui (16%)	Non (84%)	
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 (79%)	Non (21%)	

<b>Contraintes professionnelles :</b>			
Votre rythme de travail est	Trop Elevé (30%)	Elevé (47%)	Normal (23%)
Vous avez du mal à effectuer (toutes) vos tâches vu tout ce qu'on vous demande	Oui (55%)	Non (45%)	
Il vous arrive de ne pas pouvoir faire votre travail car vous n'avez pas été assez formé	Oui (60%)	Non (40%)	
Une erreur ou un manque de productivité dans votre travail peuvent-ils amener une sanction	Oui (82%)	Non (18%)	

<b>Temps et rythme de travail :</b>		
Vos horaires sont-ils variables d'une semaine à l'autre?	Oui (80%)	Non (20%)
Avez vous suffisamment de temps entre deux appels	Oui (31%)	Non (69%)
Si vous dépassez votre temps de travail vous pouvez récupérer ou avoir un paiement des minutes supplémentaires?	Oui (67%)	Non (33%)
Vous avez le droit de prendre des pauses librement et sans attendre ?	Oui (21%)	Non (79%)

<b>Ambiance de travail et pénibilité :</b>			
Comment estimez-vous l'ambiance dans votre équipe ?	Bonne (38%)	Normale (44%)	Mauvaise (18%)
En cas de soucis vous avez du soutien (facilement) de votre supérieur ? (reprise d'appel...)	Oui (53%)		Non (47%)
D'après vous en 1 an, le climat s'est amélioré ou dégradé	Amélioré (19%)		Dégradé (91%)
Votre activité professionnelle est-elle	Eprouvante (17%)	Stressante (71%)	Ni l'un ni l'autre (12%)
Vous hiérarchie aggrave t-elle votre stress ?	Oui (63%)		Non (37%)
Vous venez au travail l'esprit léger ?	Oui (30%)		Non (70%)
Avez-vous eu une formation pour gérer votre stress (suite à des appels, de votre hiérarchie...)?	Oui (26%)		Non (74%)
Depuis 1 an, est ce que vous vous êtes senti fatigué ou stressé à cause de votre travail ?	Oui (91%)		Non (9%)
Vos conditions de travail se sont-elles dégradés ces derniers temps?	Oui (80%)		Non (20%)
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 (70%)		Non (30%)

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

Des objectifs à respecter (76%)	Du rythme de travail (49%)	Des horaires de travail (36%)
Des relations avec ma hiérarchie (25%)	De l'ambiance dans l'entreprise (41%)	De la méthode de calcul des primes (63%)
De la précarité du travail cde votre contrat (27%)	Des écoutes et de la surveillance informatique (56%)	

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

Commettre des erreurs (22%)	Etre démotivé, vouloir changer d'entreprise (71%)	Consommer des médicaments (17%)
Prendre des congés (29%)	Vous mettre en arrêt maladie ou avoir des problèmes de santé (34%)	Devenir agressif (31%)
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 ...) (35%)	
Développer certaines pathologies psychologiques (hypertension, anxiété ou dépression) (35%)	Développer certaines pathologies physiques (Lombalgies, cervicalgies) (23%)	

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

Atteinte des objectifs (66%)	Atteinte de la DMT / DMC (33%)
Atteinte des primes (55%)	Temps de pause (17%)
Possibilité d'être écouté / Qualité (43%)	

### Et pour finir ?

	Tout à fait	Oui	Pas du tout
Vous vous sentez concerné par la stratégie de l'entreprise ?	8%	69%	23%
Vous vous sentez concerné par la relation avec les clients ?	23%	50%	27%
L'avenir de votre entreprise vous intéresse ?	11%	47%	42%
Vous craignez pour votre santé si rien ne change dans votre travail ?	19%	54%	27%
Par ailleurs vous avez des soucis de (à cause du travail)	Voix (14%)	Auditif (39%)	Vision (37%) 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>

