

Santé au travail ?

(Special encadrement)

Il y a quelques mois nous avons lancé une campagne nationale sur la santé au travail. Un questionnaire vous a été soumis afin de faire un état des lieux du ressenti des salariés de B2S Le Mans. Il était accompagné d'un 4 pages expliquant notre point de vue sur les causes du stress dans les centres d'appels. Nous ferons prochainement un compte rendu de l'enquête menée par B2S. Avec 83 réponses au total (encadrement et télé-opérateurs) le questionnaire de l'entreprise va quasi dans le même sens que le nôtre. Les deux enquêtes rappellent à la direction que nous rencontrons d'importants problèmes sur ce site... en matière de management et de conditions de travail. Par contre, nous avons fait le choix de séparer notre compte rendu entre les TO et l'encadrement) afin d'éviter la confusion rencontrée chez GPSSanté (questionnaire de l'entreprise). En effet, nous nous sommes aperçu lors du dépouillement que quelques réponses étaient diamétralement opposées ce qui ne nous a pas surpris vu les différences de tâches dans les métiers respectifs. Même si dans l'ensemble tout cela reste assez homogène.

Autonomie dans le travail : Les résultats parlent d'eux mêmes...

| | | |
|--|-------------------|-----------|
| J'effectue des tâches répétitives. | Oui (100%) | Non (0%) |
| Dans mes tâches, j'ai très peu de liberté pour décider comment je fais mon travail (script ...). | Oui (80%) | Non (20%) |
| Dans mon activité, j'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles. | Oui (60%) | Non (40%) |

Reconnaissance : Les résultats parlent d'eux mêmes...

| | | |
|---|-----------|-------------------|
| Mon travail est reconnu | Oui (30%) | Non (70%) |
| Vu mes efforts, je reçois tout le respect que je devrais avoir de ma hiérarchie. | Oui (10%) | Non (90%) |
| Vu les efforts que je fournis, mes perspectives de promotion sont satisfaisantes. | Oui (0%) | Non (100%) |
| Vu les efforts que je fournis, mon salaire est satisfaisant ... | Oui (0%) | Non (100%) |

Sens du travail : C'est dans cette partie (entre autre) que les différences sont plus marquantes puisqu'au niveau de l'encadrement une grande partie des réponses démontrent une vision positive du travail effectué.

| | | |
|---|------------------|------------------|
| Les tâches que j'effectue sont intéressantes | Oui (70%) | Non (30%) |
| Dans mon travail, j'ai le sentiment de faire quelque chose d'utile pour les autres | Oui (90%) | Non (10%) |
| Je m'ennuie dans mon travail | Oui (20%) | Non (80%) |
| Mon travail me permet d'éprouver la fierté du travail bien fait | Oui (50%) | Non (50%) |
| Ma moralité ou mon éthique sont heurtés par des tâches qu'on me demande d'effectuer | Oui (20%) | Non (80%) |

Dans l'idéal, dans 3 ans : Pour bon nombre de personne il n'y a pas ou plus d'avenir dans les centres d'appels même si bon nombre de salariés espèrent obtenir une promotion et envisage un avenir possible à B2S.

| | | | |
|--|------------------|------------------------|------------------|
| Vous travaillerez encore au même poste | Oui (10%) | Peut être (45%) | Impossible (45%) |
| Vous espérez évoluer à un autre poste grâce à une promotion | Oui (60%) | Non (40%) | |
| Vous souhaitez quitter votre entreprise pour un autre centre d'appel | Oui (10%) | Non (90%) | |
| Vous souhaitez quitter le milieu des centres d'appels | Oui (70%) | Non (30%) | |

Contraintes professionnelles : Les cadences sont élevées ou trop élevées pour 70% des salariés ce qui est en contradiction avec la volonté de B2S d'augmenter encore et encore la productivité et surtout de rajouter des tâches comme la prise d'appel pour les superviseur...

| | | | |
|--|------------------|--------------------|--------------|
| Vous avez du mal à effectuer (toutes) vos tâches vu tout ce qu'on vous demande | Oui (30%) | Non (70%) | |
| Votre rythme de travail est | Trop Elevé (10%) | Elevé (60%) | Normal (30%) |
| Il vous arrive de ne pas pouvoir faire votre travail car vous n'avez pas été assez formé | Oui (80%) | Non (20%) | |
| Une erreur ou un manque de productivité dans votre travail peuvent-ils amener une sanction | Oui (90%) | Non (10%) | |

Temps et rythme de travail :

| | | |
|--|-------------------|------------------|
| Vos horaires sont-ils variables d'une semaine à l'autre? | Oui (90%) | Non (10%) |
| Avez vous suffisamment de temps entre deux appels | Non applicable | |
| Si vous dépassez votre temps de travail vous pouvez récupérer ou avoir un paiement des minutes supplémentaires | Oui (100%) | Non (0%) |
| Vous avez le droit de prendre des pauses librement et sans attendre ? | Oui (50%) | Non (50%) |

Ambiance de travail et pénibilité : Notre travail à B2S est stressant pour ne pas dire plus. Même si cela est en partie compensé par une bonne ambiance de travail provenant la plupart du temps de son équipe (collègues). Il faut noter que contrairement aux réponses de la direction en DP ou en CE, le climat s'est dégradé depuis un an... On se demande donc ce qu'attend B2S pour mettre en place des formations sur la gestion du stress. Mais cela ne suffira pas si la direction ne revoit pas son organisation du travail. Plus alarmant encore 70% se sentent fatigués et 91% estiment subir une pression...

| | | | |
|---|--------------------|-------------------------|--------------------------|
| Comment estimez-vous l'ambiance dans votre équipe ? | Bonne (40%) | Normale (30%) | Mauvaise (30%) |
| Votre activité professionnelle est-elle | Epreuve (0%) | Stressante (90%) | Ni l'un ni l'autre (10%) |
| D'après vous en 1 an, le climat s'est amélioré ou dégradé | Amélioré (20%) | | Dégradé (80%) |
| En cas de soucis vous avez du soutien (facilement) de votre supérieur ? (reprise d'appel...) | Oui (40%) | Non (60%) | |
| Vous hiérarchie aggrave t-elle votre stress | Oui (25%) | Non (75%) | |
| Vous venez au travail l'esprit léger ? | Oui (25%) | Non (75%) | |
| Avez-vous eu une formation pour gérer votre stress (suite à des appels, de votre hiérarchie...) | Oui (37%) | Non (63%) | |
| Depuis 1 an, est ce que vous vous êtes senti fatigué ou stressé à cause de votre travail ? | Oui (70%) | Non (30%) | |
| Vos conditions de travail se sont-elles dégradés ces derniers temps? | Oui (73%) | Non (27%) | |
| Avez-vous été confronté à des agressions verbales, menaces ou chantages de votre hiérarchie? | Oui (25%) | Non (75%) | |
| Considérez-vous que vous subissez une pression de la part de votre entreprise | Oui (91%) | Non (9%) | |

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

| | | |
|--|---|---|
| Des objectifs à respecter (40%) | Du rythme de travail (60%) | Des horaires de travail (40%) |
| Des relations avec ma hiérarchie (50%) | De l'ambiance dans l'entreprise (70%) | De la méthode de calcul des primes (10%) |
| De la précarité du travail de votre contrat (40%) | Des écoutes et de la surveillance informatique (20%) | |

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

| | | |
|--|---|---|
| Commettre des erreurs (30%) | Etre démotivé, vouloir changer d'entreprise (80%) | Consommer des médicaments (50%) |
| Prendre des congés (30%) | Devenir agressif (50%) | Vous mettre en arrêt maladie ou avoir des problèmes de santé (50%) |
| Ressentir de la fatigue, de l'irritabilité ou des troubles du sommeil (80%) | Etre plus sédentaire, réduire vos loisirs ou augmenter le tabagisme (prise de poids ...) (40%) | |
| Développer certaines pathologies psychologiques (hypertension, anxiété ou dépression) (40%) | Développer certaines pathologies physiques (Lombalgies, cervicalgies) (30%) | |

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

| | |
|---|---|
| Atteinte des objectifs (50%) | Atteinte de la DMT / DMC (40%) |
| Atteinte des primes (0%) | Temps de pause (0%) |
| Possibilité d'être écouté / Qualité (0%) | Autres : |

Et pour finir ?

| | Tout à fait | Oui | Pas du tout |
|---|----------------------|-------------------------|---|
| Vous vous sentez concerné par la stratégie de l'entreprise ? | 23% | 32% | 45% |
| Vous vous sentez concerné par la relation avec les clients ? | 38% | 38% | 24% |
| L'avenir de votre entreprise vous intéresse ? | 50% | 38% | 12% |
| Vous craignez pour votre santé si rien ne change dans votre travail ? | 23% | 63% | 14% |
| Par ailleurs avec vous des soucis de (à cause de votre travail) | Voix (12p.) | Auditif (23p.) | Vision (23p.) Digestif (15p.) |

Nous avons fait le choix de ne pas en rajouter sur les commentaires car nous avons estimé que les chiffres parlent d'eux mêmes. Le pire étant sans aucun doute que 80% des réponses de l'encadrement se disent démotivé et veulent changer d'entreprise. Ce qui expliquerait la vague de départ conventionnels depuis quelques mois. Est ce dû : Au manque de reconnaissance ? Ou tout simplement à une direction générale qui a fait le choix d'installer un turn over important au sein de la direction du site (et des salariés). Nul doute que la vérité est dans toutes ces questions mais il ne s'agit pas non plus de laisser en place une personne pour que tout aille mieux (surtout si elle est incompétente). Il faudra sans aucun doute changer les méthodes organisationnelles et la place qui est laissée 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 dans les prochaines négociations. En espérant 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 commentaires marquants : « Arrêtons de faire venir un directeur de Casa pour mettre le feu au poudre et repartir tranquillement pour le pays du soleil » / « pression et licenciement » / « Dictature » / « Yahoo » (mot qui résume l'ambiance) / « faire des tâches supplémentaires et plus d'écoutes » (problème du moment)